

AVISA

Que mediante providencia calendada TREINTA Y UNO (31) de ENERO de DOS MIL VEINTIDOS (2022), proferida por la H. Magistrada AÍDA VICTORIA LOZANO RICO, **NEGO** la acción de tutela radicada con el No. 110012203000202200133 00 NÉSTOR HERNANDO ROMERO VANEGAS contra la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. por lo tanto, se pone en conocimiento la existencia de la mencionada providencia a:

**PARTES, TERCEROS E INTERVINIENTES DENTRO DEL PROCESO
RELACIONADOS CON LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
INSTAURADA POR NÉSTOR HERNANDO ROMERO VANEGAS EN CONTRA DE
FONEDU AMERICAN SCHOOL WAY S.A.S.**

SE FIJA EL 03 DE FEBRERO DE 2022 A LAS 08:00 AM

VENCE: EL 03 DE FEBRERO DE 2022 A LAS 05:00 PM

PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA DE LA RAMA JUDICIAL
RELATORÍA
TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ

**MARGARITA ELISA MENDOZA PALACIO
SECRETARIA**

CARLOS ESTUPIÑAN

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ
SALA QUINTA DE DECISIÓN CIVIL**

Magistrada Ponente: **AÍDA VICTORIA LOZANO RICO**

Bogotá D.C., treinta y uno (31) de enero de dos mil veintidós (2022).

Discutido y aprobado en sesión virtual ordinaria del 27 de enero de 2022.

Ref. Acción de tutela de **NÉSTOR HERNANDO ROMERO VANEGAS** contra la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**. (Primera Instancia). **Rad.** 11001-2203-000-2022-00133-00.

I. ASUNTO A TRATAR

Se decide la tutela instaurada por Néstor Hernando Romero Vanegas contra la Superintendencia de Industria y Comercio -Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales-.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones y hechos.

El promotor de la queja constitucional reclama la salvaguarda de sus prerrogativas superiores a la igualdad y al debido proceso, que estima fueron lesionadas por la autoridad convocada, con la sentencia proferida el 7 de diciembre de la pasada anualidad, mediante la cual se negaron las pretensiones de la demanda de protección al consumidor que instauró en contra de American School Way S.A.S., decisión judicial con la cual se desconoció que el conflicto suscitado se generó entre un extremo fuerte y otro débil, extralimitándose en la interpretación de los numerales 1.3 y 2.1. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, argumentado que le asistía el deber de estar informado, vía internet, de las posibilidades que tenía para adelantar sus estudios; sumado a que no se pronunció frente a la violación

del canon 50 de esa normatividad, esgrimido también como fundamento de la acción.

Por lo tanto, pretende se le ordene a la Superintendencia querellada que le imponga a American School Way S.A.S. el deber de reintegrar la suma de \$3.455.727 que pagó por concepto de matrícula de un curso de inglés, junto con los intereses causados, desde la fecha en que se perfeccionó el contrato y los gastos en los que tuvo que incurrir por cuenta de esa omisión, estimados en un total de \$4.600.000, advirtiéndole que en caso de no hacerlo, podrá ser sancionada; adicionalmente, se investigue de manera exhaustiva a la mencionada sociedad mercantil, debido a las múltiples quejas de sus estudiantes.

Como fundamento de esos pedimentos expuso en síntesis que, promovió acción de protección al consumidor, en contra de la persona jurídica referida, para obtener la devolución del dinero que invirtió con el fin de adelantar estudios de un idioma extranjero, pues en su opinión, le suministraron información engañosa, indicándole que las clases serían presenciales y personalizadas, a pesar de que el 13 de marzo de 2020, fecha de suscripción del contrato, ya estaba declarada la Emergencia Sanitaria.

Señaló que American School Way S.A.S. no le ofreció alternativa alguna, asumiendo que era su deber averiguar en internet, a través de una plataforma denominadas Blocks, a la que no sabe acceder, qué posibilidades tenía para continuar con sus estudios¹.

2. Actuación procesal.

Inicialmente se asignó el conocimiento del asunto al Juzgado Veintiocho Administrativo del Circuito de esta ciudad², que ordenó la remisión del expediente a la Sala Civil de esta Corporación.

¹ Archivo "02 Demanda".

² Archivo "01.3 03 Remitr AT 2022-00017".

Luego, mediante proveído del 25 de enero del año en curso³, se admitió a trámite la queja constitucional, disponiendo la notificación del extremo demandado, así como de las partes e intervinientes, debidamente vinculados en el proceso que le dio origen y la publicación de esa providencia en la plataforma digital de la Rama Judicial, con el fin de enterar a las demás personas que tengan interés en la actuación.

3. Contestaciones.

-La Coordinadora del Grupo de Gestión Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio, pidió negar el amparo, ya que el trámite se ajustó a la legalidad y no se cumplen los requisitos generales de procedibilidad de la tutela contra providencias judiciales, en tanto que el tema en debate carece de relevancia constitucional.

Pasó a explicar que se negaron las pretensiones de la demanda, al no evidenciar vulneración de los derechos del consumidor, ya que la sociedad demandada le explicó y ofreció alternativas para tomar el curso de inglés; en el contrato se fijó cómo se establecería la comunicación entre la academia y el usuario; igualmente, con la declaratoria de la Emergencia Sanitaria, no se restringió la movilidad, por lo cual era viable asistir a las clases⁴.

-American School Way S.A.S. se opuso a la prosperidad del amparo, porque obró de buena fe y luego de la suspensión de las clases presenciales decretada por el Gobierno Nacional, continuó prestando el servicio de manera virtual, brindando alternativas para los estudiantes, con el objeto de garantizar el cumplimiento del contrato; adicionalmente, en su página web y a través del departamento de servicio al cliente, estuvieron publicando de manera constante las alternativas para dar continuidad a los programas educativos o suspender su ejecución, hasta que se restableciera la posibilidad de hacerlo con normalidad⁵.

³ Archivo "03 Auto Admite".

⁴ Archivo "13 22029330-0000100001 NESTOR".

⁵ Archivo "11 RESPUESTA TUTELA 2022-133".

Hasta el momento en que se proyecta esta decisión, no se ha recibido pronunciamiento alguno de los demás intervinientes.

III. CONSIDERACIONES

Esta Corporación es competente para decidir la tutela de la referencia, en virtud de lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 10 del canon 1 del 333 de 2021⁶, en tanto que la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce funciones jurisdiccionales en aplicación de lo dispuesto en el numeral del precepto 24 de la Normatividad Adjetiva.

La acción de tutela consagrada en la regla 86 de la norma superior es el mecanismo constitucional diseñado para que toda persona solicite por sí o por quien actúe en su nombre, ante la jurisdicción, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección de los derechos de rango fundamental consagrados en la Carta Política y en los tratados internacionales, cuando quiera que éstos sean amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por particulares.

La jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha considerado que, por regla general, es improcedente el amparo en contra de providencias judiciales; de suerte que sólo excepcionalmente se justifica su otorgamiento, cuando la decisión cuestionada sea ostensiblemente violatoria de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Pero, en cualquier caso, su eventual concesión estará supeditada a la verificación de ciertas condiciones de procedibilidad.

De igual forma, es imprescindible que cuando se trate de una irregularidad procesal, ésta influya en la providencia; que el accionante identifique los

⁶ Artículo 1: *“Para los efectos previstos en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con jurisdicción donde ocurriere la violación o la amenaza que motivare la presentación de la solicitud o donde se produjeran sus efectos, conforme a las siguientes reglas: (...) 10. Las acciones de tutela dirigidas contra autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, conforme al artículo 116 de la Constitución Política, serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Tribunales Superiores de Distrito Judicial”.*

hechos generadores de la vulneración; que la determinación controvertida no sea un fallo de tutela y, finalmente, que se haya configurado alguno de los defectos de orden sustantivo, orgánico, procedimental, fáctico, material, por error inducido, o que carezca de motivación, o se haya violado directamente la Carta Política.

Frente a los presupuestos generales, vale decir, inmediatez, subsidiariedad, legitimación en la causa y relevancia constitucional, basta señalar que todos se encuentran reunidos, con respecto a la decisión del 7 de diciembre pasado, en tanto que el accionante presentó la salvaguarda el 21 de enero de 2021 y, no cuenta con otros recursos ordinarios a su disposición, para controvertir la determinación reprochada, por cuanto la sentencia discutida se profirió al interior de un proceso que se tramitó por la cuerda del verbal sumario de mínima cuantía; además, el ruego tuitivo se promovió en causa propia por el accionante, quien actuó como demandante en ese juicio, por lo que procede determinar si se transgredió la prerrogativa constitucional al debido proceso.

Descendiendo al caso *sub examine*, se constata que, en la providencia del 7 de diciembre del año anterior, la autoridad demandada negó las pretensiones incoadas, al considerar lo siguiente:

“Primero que todo existen unas obligaciones por parte de los productores o proveedores que impone el Estatuto de Protección al Consumidor en el artículo 23, que dice que los productores o proveedores deberán suministrar a los consumidores información veraz suficiente clara oportuna verificable, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan. Ahora bien, así como existen estas obligaciones al productor o proveedor, existen unos deberes a los consumidores que también impone el Estatuto de Protección al Consumidor y el deber es de informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministra el productor o proveedor, en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

A la fecha de suscripción del contrato, el Despacho evidencia de manera inicial que el contrato suscrito entre las partes es un contrato en que le brindan información al consumidor clara, veraz, suficiente, comprensible, precisa e idónea, respecto de las condiciones del contrato, respecto de las características del servicio que adquirió y contrató el demandante con ocasión curso de inglés objeto de debate.

Situación diferente la situación de la Emergencia Sanitaria que se presentó el año pasado para el mes en que se suscribió el contrato. El demandante indica en los hechos de la demanda y en el interrogatorio de parte, que la sociedad demandada tenía la obligación de informarle el día 13 de marzo de 2020, que no iba a poder brindarle la información o prestarle el servicio como inicialmente se pactó. Hay que tener en cuenta dos situaciones y es la (sic) siguiente: Para la fecha en que suscribió el contrato, se decretó la Emergencia Sanitaria, más no se decretó que había alguna restricción en la movilidad, es decir, que para esa fecha ninguna de las dos partes tenía conocimiento de qué iba a suceder y, de si se iba o no se iba a poder prestar el servicio, información que fue de manera general y una información pública, que así como la conocía la

sociedad demandada el demandante también la conocía para ese momento. Entonces, no puede indicar la parte demandada en el presente interrogatorio y en los hechos de la demanda, que era solamente obligación de la sociedad demandada brindarle una información que tenía también el demandante en sus manos.

Ahora bien, después de haberse suscrito el contrato, se decretó el aislamiento preventivo obligatorio, que ese Decreto sí procedió a restringir el tema de movilidad; entonces, es decir, que la sociedad demandada, ahí sí con ocasión a esa restricción de movilidad, con ocasión a que sus servicios o parte de sus servicios eran prestados de manera presencial procedió a brindar la información a los consumidores, a los que tomaron los servicios a través de la plataforma llamada blocks donde les cuelgan las tareas, información a los consumidores, en la página web y en las redes sociales. Como lo indiqué en su momento, el consumidor también tiene un deber de informarse respecto de los servicios, la sociedad demandada cumplió con poner a disposición la información, pero el demandante, no procedió a realizar, a revisar, a indagar respecto de esa información y de las nuevas condiciones.

Hasta el mes de junio de 2020, que procede a elevar un derecho de petición, donde hace una solicitud de devolución del dinero, la cual fue contestada por parte de la sociedad demandada, el 4 de septiembre de 2020, que en dicha respuesta se le indica o se le dan los parámetros de que no se puede realizar la devolución del dinero, teniendo en cuenta que pues la situación que se estaba presentando era un hecho de fuerza mayor o un caso fortuito, que le impedía a la sociedad demandada prestar los servicios y que adicionalmente le brindaba dos opciones: 1. Tomar el servicio de manera opcional, si así lo deseaba el señor Néstor en clases virtuales o, 2. Proceder a congelar el contrato que se daba esta opción que se brindaba.

Por lo anterior, el Despacho evidencia que se honró los principios del artículo 11 del Estatuto del Consumidor que habla de los aspectos incluidos en la garantía legal, la sociedad demandada en todo momento estuvo presta a salvaguardar los derechos del consumidor y a prestarle de una u otra manera los servicios como lo indiqué hace un momento y, ha tratado de cumplir con los servicios adquiridos por parte del demandante”⁷.

Para la Sala la decisión censurada no es irrazonable, por cuanto efectivamente, el contrato entre las partes se suscribió el 13 de marzo de 2020⁸, indicando que la capacitación se haría en la sede “La Felicidad-Fontibón”; sin embargo, así no pudo hacerse por cuenta de la pandemia causada por el virus Covid-19.

Ante esas circunstancias y, en respuesta a una petición presentada por el hoy accionante, el instituto de educación le informó en la misiva del 4 de septiembre de ese año, lo siguiente:

“Teniendo en cuenta que emergencia sanitaria que está atravesando el país en la actualidad, a causa del virus COVID – 19 nos ha impedido realizar la prestación de servicio de manera presencial, pero, manteniendo nuestro compromiso de dar continuidad al programa académico, basados en la resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020 la cual declaró la emergencia sanitaria en el país por causa del coronavirus COVID -19, y de la Directiva No. 06 del 25 de marzo de 2020 del Ministerio de Educación Nacional, que permite el uso de tecnologías en el desarrollo de nuestros programas académicos, hemos dado aplicación a alternativas tecnológicas y virtuales para la ejecución de las clases, entendiendo esto como una medida transitoria que puede ser tomada o no por los estudiantes matriculados bajo la modalidad presencial. Por lo tanto, y dado que es un evento de fuerza mayor la que nos impide brindar el servicio de

⁷ Minutos 31:06 a 36:15, Archivo “20435033-0001200001.mp4” en carpeta “EXPEDIENTE”.

⁸ Archivo “20435033-0000000003” en carpeta “EXPEDIENTE”.

manera presencial, nuestra Institución brinda la opción de congelar la vigencia de su contrato hasta que podamos reactivar nuestras clases presenciales.

El congelamiento es opcional y será decisión únicamente del estudiante de acogerse a dicha opción, la cual podrá solicitarse por medio de nuestro portal web. Es importante mencionar que una vez sean retomadas las clases presenciales, estas quedaran activadas de manera automática.

(...)

Dicho lo anterior, nuestra Institución el día treinta (30) de abril del presente año, realiza el lanzamiento oficial de MASTRE CLASS LIVE, como nuevo método virtual mediante el cual nuestros estudiantes podrán continuar con el acceso a sus clases, que ahora serán magistrales, con profesionales altamente calificados. Adicionalmente, nuestros estudiantes contarán con el apoyo para un mayor aprendizaje de MY ENGLISH LAB, como un competente práctico para un mayor aprendizaje, así como la entrega de su material académico a través de un E-book, libro electrónico. Los estudiantes desde el 4 de mayo, están haciendo uso de MASTER CLASS LIVE, por lo cual la invitamos a que siga programando sus clases de manera tradicional a través de la herramienta BLOCKS. En el siguiente link podrá visualizar las recomendaciones y guía completa para poder conectarse a clases: www.americanschoolway.edu.co/masterclass-manual. Adicionalmente, revisando nuestro sistema, se evidencia que el estudiante ya inició su programa de clases, generando así ejecución del contrato académico”⁹.

En ese orden, en la decisión sometida a escrutinio de la Sala se estableció que la sociedad mercantil demandada cumplió con el deber de otorgarle información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, como lo exige el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, sin que se advierta algún defecto fáctico en la apreciación de la prueba, pues efectivamente en la comunicación, cuyos apartes se transcribieron, se le permitió al demandante suspender sus estudios para reanudarlos una vez se retomaran las clases presenciales o, asistir de manera virtual, indicándole la dirección electrónica para el acceso, no siendo la tutela la vía indicada para anteponer el criterio del extremo activo sobre el de la autoridad demandada, en ejercicio de facultades jurisdiccionales.

De otro lado, se reprocha la omisión de la Superintendencia en analizar el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, normatividad que según la parte actora, también invocó como fundamento de la acción y que regula la protección al consumidor de comercio electrónico, ante lo cual tuvo la posibilidad de pedir la adición del fallo, en la forma dispuesta en el canon 287 del C.G.P., herramienta de la que no hizo uso, incumpliendo con el requisito de subsidiariedad que caracteriza este remedio excepcional.

En consecuencia, conforme a lo expuesto en esta providencia, se negará el amparo implorado.

⁹ Archivo “20435033-0000000004” en carpeta “EXPEDIENTE”.

IV. DECISIÓN

En mérito de lo antes expuesto, la **SALA QUINTA DE DECISIÓN CIVIL** del **TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en el nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

RESUELVE

Primero. NEGAR la tutela promovida por Néstor Hernando Romero Vanegas en contra de la Superintendencia de Industria y Comercio -Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales-.

Segundo. NOTIFICAR lo aquí resuelto a las partes e intervinientes, según lo prevé el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

Tercero. De no ser impugnada esta providencia, por la secretaría remítase oportunamente el expediente digitalizado a la Honorable Corte Constitucional, para la eventual revisión fallo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



AÍDA VICTORIA LOZANO RICO
Magistrada



CLARA INÉS MARQUEZ BULLA
Magistrada



ADRIANA SAAVEDRA LOZADA
Magistrada