



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil y Agraria

OCTAVIO AUGUSTO TEJEIRO DUQUE

Magistrado ponente

STC6464-2023

Radicación n° 11001-22-03-000-2023-00850-01

(Aprobado en sesión del cinco de julio de dos mil veintitrés)

Bogotá D.C., cinco (5) de julio de dos mil veintitrés (2023).

Se resuelve la impugnación interpuesta por American School Way S.A.S. frente a la sentencia del 26 de abril del 2023, proferida por la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, en la tutela que instauró contra la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

ANTECEDENTES

1.- La promotora solicitó dejar sin efecto el fallo proferido por la querellada dentro del proceso de protección al consumidor (Rad. 21-339122), por medio del cual se ordenó el reembolso parcial del pago realizado por los contratos de prestación de servicios educativos.

En sustento, señaló que fungió como demandada en un proceso promovido por Nayib Rodrigo de la Ossa Robinason y Daisy Leandra Morales López, quienes en el 2020 adquirieron dos cursos de inglés con la accionante, pero, como consecuencia de la emergencia sanitaria decretada en ese año, no pudieron asistir a las clases en las condiciones inicialmente pactadas a saber: presencialmente y de máximo 6 estudiantes. Explicó que los consumidores pretendían que se declarara la vulneración de sus derechos y, por ende, se ordenara la devolución del dinero pagado por los dos programas académicos.

La aquí tutelante se opuso y argumentó *grosso modo*: (i) fuerza mayor, e (ii) inexistencia del daño. Expuso que ofreció a sus clientes la posibilidad de tomar las lecciones virtuales o de suspender los términos contractuales para reactivarlos una vez se pudiera volver a la presencialidad. La SIC mediante sentencia (30 marzo 2023) accedió a las pretensiones y ordenó a la sociedad al reembolso de \$4.000.000 a los accionantes. Para ello, adujo, en síntesis, que *«adhiriéndome a las facultades que me otorga la ley 1480 en el art. 58 procederé a emitir un **fallo en justicia** toda vez que si bien no se prestó el servicio en la forma contratada para este despacho justamente la razón por la que no se hizo no es por algo imputable a la demandada pero tampoco al consumidor (...)*».

A juicio del querellante, esa decisión resultó violatoria de sus derechos constitucionales toda vez que: (i) se declaró fracasada la conciliación sin exponer las causas, (ii) no se realizó fijación del litigio, (iii) en el interrogatorio se le consultó a la apoderada por temas que no le correspondía conocer, (iv) no se estudiaron los alegatos de conclusión, (v) no se analizó las excepciones de mérito propuestas, (vi) no hubo pruebas suficientes del supuesto daño, (vii) la funcionaria no motivó la providencia y (viii) no se tuvo en cuenta la sanción del art. 372 del CGP.

2.- La agencia judicial defendió el veredicto controvertido, advirtió que actuó en derecho y solicitó negar el ruego constitucional.

3.- El *a quo* denegó la salvaguardia solicitada porque consideró razonable el fallo atacado.

4.- La gestora impugnó la anterior decisión, reiteró las observaciones del escrito inicial y además precisó que no busca una «*sentencia a favor de mi representada, si no que se dicte una sentencia justa, con una motivación que contenga el principio de congruencia entre los hechos, las pretensiones las pruebas y las excepciones propuestas*».

CONSIDERACIONES

La Sala revocará lo resuelto por el Tribunal de Bogotá y, en su lugar, concederá el amparo suplicado por American School Way S.A.S., por cuanto la Delegatura de Asuntos

Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio no justificó, a la luz de la totalidad de los elementos fácticos y jurídicos de la controversia, por qué la sociedad accionante debía ser condenada, sin que el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 la eximiera de ello.

1. De los alcances de la facultad otorgada a los juzgadores, que conocen acciones de protección al consumidor, de decidir las de la forma que consideren más justa para las partes.

El numeral 9° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 autoriza a los jueces que conocen las acciones de protección al consumidor, ordinarios o la autoridad administrativa en el ejercicio de funciones jurisdiccionales, a decidir ese tipo de litigios *«de la forma que considere **más justa para las partes**, según lo probado en el proceso»*.

A primera vista, y dada la ambigüedad que encierra el concepto de lo *«justo»*, podría pensarse que dicha regla dota a los juzgadores de cierta discrecionalidad a la hora de resolver conflictos de ese linaje, al punto de estimar, como lo hizo la Superintendencia convocada, que existe la posibilidad de emitir lo que denominó *«fallos en justicia»*, y peor aún, que ello es razón suficiente para estructurar una condena a favor del consumidor. Sin embargo, no es así, pues el sentido de esa pauta debe entenderse en contexto con la norma en la que se haya inserta, del que se desprende que esa facultad está atada a la posibilidad que, en esos casos, tiene el fallador

de resolver de forma distinta a lo pedido en la demanda, con el fin de hacer efectivos sus derechos.

En efecto, fijese que el citado numeral 9° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 señala:

Al adoptar la decisión definitiva, el Juez de conocimiento o la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita, y emitirá las órdenes a que haya lugar con indicación de la forma y términos en que se deberán cumplir (Negrillas agregadas).

Entonces, la fórmula de lo justo, en dichos asuntos, es definir la controversia de acuerdo con lo probado en el trámite, y no tanto con lo reclamado por sus intervinientes, siendo del caso, si es necesario, adoptar medidas distintas a las pretendidas por el consumidor con el fin de restablecer sus garantías.

Dicho en otras palabras, el legislador permitió a los jueces que adelantan ese tipo de controversias apartarse de la regla de la congruencia establecida en el artículo 281 del Código General del Proceso, con miras a que las mismas se definieran a través de la expedición de fórmulas que permitieran real y eficazmente proteger los derechos en conflicto y no, simplemente, mediante la estimación o desestimación de las peticiones de la demanda. De suerte que, si un consumidor pidió «C», pero el juez encuentra que, de acuerdo con lo probado en el proceso, sus garantías se realizarán a través de «C+C», deberá concederle «C+C», por ser lo más justo para aquél.

Así se infiere, además, de la exposición de motivos de la Ley 1480 de 2011, donde se indicó sobre dicho canon: *«[s]e dan plenas facultades para que la Super decida infra, extra y ultrapetita, figuras que generalmente se usan en el derecho laboral y que buscan que el juez de conocimiento pueda ir más allá de las pretensiones cuando sea necesario».*

Como puede verse esa licencia no traduce para dichos sentenciadores la autorización para dictar *«fallos en justicia»*, en *«equidad»*, o al margen de las reglas jurídicas que gobiernan dichos conflictos, ni mucho menos implica que queden eximidos del deber de motivar suficientemente sus decisiones en relación con todos los elementos que integran la causa. Como autoridades jurisdiccionales que son, sus veredictos, al igual que todos los casos sometidos a su composición, deben ser proferidos en *«derecho»*, justificados a la luz de las pretensiones, excepciones formuladas por las partes y los fundamentos normativos que las respaldan.

En esa dirección, el artículo 7° del Código General del Proceso establece que *«[l]os jueces, en sus providencias están sometidas al imperio de la ley. Deberá tener en cuenta, además, la equidad, la costumbre, la jurisprudencia y la doctrina».* Y el 280 *ibídem*, dispone que:

*La motivación de la sentencia deberá limitarse al examen crítico de las pruebas **con explicación razonada de las conclusiones sobre ellas, y a los razonamientos constitucionales, legales, de equidad y doctrinarios estrictamente necesarios para fundamentar las conclusiones, exponiéndolos con brevedad y precisión, con indicación de las disposiciones aplicadas.***

El juez siempre deberá calificar la conducta procesal de las partes y, de ser el caso, deducir indicios de ella.

*La parte resolutive se proferirá bajo la fórmula “administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley”; deberá contener decisión expresa y clara sobre cada una de las pretensiones de la demanda, **las excepciones, cuando proceda resolver sobre ellas**, las costas y perjuicios a cargo de las partes y sus apoderados, y demás asuntos que corresponda decidir con arreglo a lo dispuesto en este código.*

Cuando la sentencia sea escrita, deberá hacerse una síntesis de la demanda y su contestación.

Igualmente, el Estatuto del Consumidor, en su artículo 4°, establece el deber de aplicar, así como en lo no regulado, en tanto no contravenga sus principios, la Codificación mercantil y civil.

A tono con lo anterior, la Sala ha determinado frente a los alcances de la facultad prevista en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, lo siguiente:

Sin embargo, no se trata de una facultad irrestricta, de la que dicha autoridad pueda hacer uso sin ningún tipo de limitaciones, pues es claro que en virtud del deber que les asiste a quienes ejercen jurisdicción, tiene la carga de argumentar adecuada y suficientemente las razones por las cuales es necesario decidir la controversia de un modo distinto a lo exigido por el demandante, explicando a la luz de las evidencias recaudadas y las reglas previstas en el estatuto del consumidor por qué la medida adoptada en reemplazo del querer del demandante es la “más justa para las partes”.

*Lo que exige, a su vez, **un análisis crítico y juicioso de las pretensiones** que el solicitante considera pertinentes para hacer efectiva la garantía de un servicio o producto, **así como de sus fundamentos, su oposición y las probanzas recaudadas** para respaldar las posturas de las partes. De suerte que pueda explicarse, plausiblemente, la pertinencia o improcedencia de los reclamos de quien acude a la administración de justicia en busca*

de que sus garantías como consumidor sean resguardadas. (Negrillas agregadas). (CSJ STC5704-2021).

Del mismo modo, en sede de casación ha sostenido esta instancia:

*En ese sentido, las facultades otorgadas al juzgador en las acciones de defensa de los derechos de los consumidores deben armonizar pautas como la del primer canon ejusdem, que refiere como uno de los principios «proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos», **junto con la garantía del debido proceso de quienes acuden a la administración de justicia, lo cual hace imperativo que el juzgador motive su decisión frente a los hechos acreditados y a las normas aplicables al caso, para que el consumidor pueda conocer las razones por las cuales se atienden o se desestiman sus solicitudes.** (Negrillas agregadas). (CSJ SC2879-2022).*

En suma, la regla 58 de la Ley 1480 de 2011, que autoriza a los jueces que impulsan las acciones de protección al consumidor, a resolverlas «*de la forma que considere **más justa para las partes**, según lo probado en el proceso*», debe interpretarse en el sentido de que los funcionarios, con el fin de aplicar justicia en los casos concretos, pueden apartarse de las pretensiones del consumidor formuladas en la demanda y zanjar los casos mediante la adopción de las medidas que resulten más apropiadas de acuerdo con los hechos demostrados en el proceso. Facultad que, en todo caso, implica para el sentenciador dirimir las controversias en derecho y satisfacer el deber de argumentar adecuada, así como suficientemente los motivos por los cuales es necesario decidir la controversia de cierto modo.

2. La motivación de la sentencia atacada en el caso sub-examine.

2.1. Ahora, analizada la providencia combatida, como se anticipó, revela una motivación defectuosa, por cuanto la Superintendencia consideró vulnerados los derechos de los consumidores reclamantes y ordenó a la compañía accionante el reembolso parcial de lo que sufragaron, por concepto del curso de inglés, con el argumento de que se trataba de un «fallo en justicia», en los términos del artículo 58 de la Ley 1480, sin valorar, a la luz de las excepciones de mérito alegadas ni las normas aplicables al caso, el hecho, según el cual, la inejecución del contrato en las condiciones pactadas no era atribuible a ninguna de las partes, que fue el que encontró demostrado.

Así, empezó por señalar:

(...) como se tiene del acervo probatorio como de los argumentos traídos a colación por la apoderada general de la accionada en efecto existió una relación de consumo entre las partes derivada de la contratación de un programa académico el cual era un curso presencial para tomar varios niveles del idioma inglés, este contrato fue suscrito el 22 de febrero del 2020 y uno de los contratos tenía vigencia hasta el 22 de mayo de 2022 y el otro contrato hasta el 22 de marzo de 2022.

2.2. En el mismo sentido, sobre las pretensiones de los accionantes precisó:

Ahora bien, de acuerdo a lo que traen a colación los demandantes hubo un incumplimiento contractual de las condiciones pactadas toda vez que digamos que en medio de la ejecución de dicho contrato se presentó la pandemia por lo que las condiciones inicialmente pactadas cambiaron debido a que la presencialidad estaba restringida y en ese sentido prestaron clases virtuales pero

pues no cumplían con los estudiantes que inicialmente habrían informado que habrían por clases. Asimismo, traen a colación que todas estas circunstancias les ocasionaron problemas a nivel laboral ya que habían adquirido el programa para mejorar el conocimiento del idioma y ello no sucedió. Traen a colación como pretensiones que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor, que se proceda con la devolución del dinero y que se proceda con la devolución del dinero exceptuando el valor del nivel A1 para los dos, teniendo en cuenta que este lo cursaron.

2.3. Por su parte, frente a la postura de la demandada recordó:

Ahora bien, al respecto y tal y cómo lo trae a colación la apodera general de la accionada, el servicio no se pudo prestar de la manera pactada toda vez que de por medio estuvo el tema de la pandemia que claramente generó restricciones a la prestación de servicios como el que presta la hoy accionada.

2.4. Con posterioridad, la agencia judicial citó las normas de protección al consumidor que, a su criterio, eran aplicables al caso:

En este sentido, en materia de garantía legal el estatuto del consumidor ha dispuesto que es obligación de todos los productores y proveedores de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos, obviamente esto también se circunscribe al escenario de la prestación de servicios de donde también se tiene que la garantía legal está demarcada en el cumplimiento contractual al cual se atienen empresarios con los consumidores, en el caso que nos ocupa la demandada se comprometió a la prestación de servicio del programa de inglés bajo unos parámetros puntuales empezando porque era de manera presencial y porque había un número determinado de estudiantes en el curso en el cual se iba a tomar el nivel.

2.5. Por último, la delegada planteó los argumentos en los que basó la existencia de una vulneración a los derechos y, como consecuencia, condenó a la accionada:

*En ese sentido, para este Despacho, adhiriéndome a las facultades que me otorga la ley 1480 en el art. 58 procederé a emitir un **fallo en justicia** toda vez que si bien no se prestó el servicio en la forma contratada para este despacho justamente **la razón por la que no se hizo no es por algo imputable a la demandada pero tampoco al consumidor**, entonces en ese sentido este Despacho procederá a ordenar un reembolso parcial teniendo en cuenta que además se procedió con la prestación de servicio de las clases indicadas por la apoderada general y en ese sentido ordenará un reembolso a favor de la demandante teniendo en cuenta el servicio prestado. (Negrillas agregadas).*

Como puede verse, la autoridad reprochada, sin argumentos suficientes, consideró que el reclamo de los consumidores era viable, dejando de justificar por qué esa era la solución más justa para las partes, con miras a la situación fáctica probada, las reglas del Estatuto del Consumidor y las defensas propuestas por la entidad actora, enfiladas todas a enervar las aspiraciones de sus contradictores.

Fíjese, en esa dirección, que American propuso como excepciones de mérito las que denominó, *i). Actos propios del consumidor que conllevan la exoneración de la responsabilidad, ii). El proveedor o productor ha cumplido la prestación del servicio contratado, iii). Fuerza mayor como eximente de responsabilidad, iv) Inexistencia de los elementos para imputar responsabilidad*, fundada, entre otros aspectos, en que la falta de ejecución del convenio, en las condiciones acordadas - clases de inglés presenciales en el término

pactado- no era imputable a él, sino a la pandemia provocada por el COVID-19, que la obligó a cerrar sus sedes físicas. Igualmente, sustentó la ausencia de responsabilidad que se le atribuye en que ofreció a los interesados diversas posibilidades para cumplir con la prestación pactada, sin embargo, aquellos, injustificadamente, declinaron de ellas.

Sin embargo, ningún pronunciamiento hizo el fallador enjuiciado sobre esos aspectos, lo que resulta trascendente para los derechos de la compañía promotora y la solución de las diligencias, si en cuenta se tiene que de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1480, *“[e]l productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: (...) 1. Fuerza mayor o caso fortuito”*, y a voces del parágrafo de dicha regla, *“[e]n todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre ésta y el defecto del bien”*.

En suma, la Superintendencia de Industria y Comercio no motivó adecuadamente la providencia cuestionada porque no expuso claramente cuáles fueron las razones por las que declaró la vulneración de los derechos al consumidor y ordenó el consecuente reembolso, por lo que se configura una vía de hecho por *«ausencia de motivación»*, que debe ser conjurada a través de este sendero.

3.- Conclusión y decisión.

Por lo anterior, se revocará el fallo del Tribunal de Bogotá, para, en su lugar, dejar sin vigor la sentencia objeto de ataque, a fin de que la convocada profiera una nueva en la que defina la controversia atendiendo los parámetros aquí expuestos, en especial, el de deber dirimirla y motivar la decisión que adopte en concordancia con las excepciones de mérito planteadas y las fuentes de derecho aplicables al caso.

Se precisa, a efectos del cumplimiento de este veredicto, que la Sala no está imponiendo el sentido de la resolución que debe adoptar la Superintendencia, solo que la que se emita deba ser el resultado de un estudio serio, crítico y juicioso de todos los elementos que componen el conflicto, según quedó arriba expuesto. Todo, a fin de garantizar el derecho de American School Way S.A.S. a que la judicatura le suministre las razones por las cuales está obligada o no devolver todo o parte de lo sufragado por sus clientes.

4.- Finalmente, se precisa que los demás reclamos constitucionales, dirigidos a cuestionar aspectos de trámite de la audiencia en la que se dictó el desenlace confrontado, esto es, que se declaró fracasada la conciliación sin exponer las causas, que no se realizó fijación del litigio y que en el interrogatorio se le consultó a la apoderada por temas que no le correspondía conocer, devienen infértiles, toda vez que la quejosa no los discutió en la oportunidad procesal respectiva.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Corte Suprema de Justicia, en Sala de Casación Civil y Agraria, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución y la Ley **REVOCA** la sentencia de fecha, naturaleza y procedencia conocida y, en su lugar, **CONCEDE** el amparo implorado por American School Way S.A.S.

En consecuencia, se **DEJA SIN EFECTOS** la sentencia emitida por la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio el 30 de marzo de 2023, en el proceso de protección al consumidor que promovieron Nayib Rodrigo de la Ossa Robinason y Daisy Leandra Morales Lopez contra la actora, bajo el radicado 21-339122, y se **ORDENA** a dicha entidad que, en el término de diez (10) días, contado a partir de la notificación de esta sentencia, celebre audiencia en la que emita nueva providencia, atendiendo los lineamientos trazados en este fallo.

Infórmese a las partes e intervinientes por el medio más expedito y remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MARTHA PATRICIA GUZMAN ALVAREZ

Presidente de Sala

HILDA GONZALÉZ NEIRA

Ausencia justificada

AROLDO WILSON QUIROZ MONSALVO

LUIS ALONSO RICO PUERTA

OCTAVIO AUGUSTO TEJEIRO DUQUE

FRANCISCO TERNERA BARRIOS