

# Relaciones entre el servicio educativo y el estatuto del consumidor\*

*Relations between the educational service and consumer statute*

Andrea Echavarría Arboleda\*\*

Abogada. Especialista en Derecho civil, área Responsabilidad Civil y del Estado. Especialista en Derecho Privado. Asesor Jurídico Universidad CES.

[andreaechavarría@hotmail.com](mailto:andreaechavarría@hotmail.com)

## Resumen

Este artículo especializado sobre la aplicación del derecho de consumo en la prestación del servicio educativo por parte de Instituciones de Educación Superior – (IES), tiene como propósito analizar la aplicabilidad del Estatuto del Consumidor, [Ley 1480 de 2011](#), a dicho campo. Se trata de reunir información sobre el asunto propuesto, abarcando las relaciones entre el servicio educativo y el Estatuto del Consumidor. En primer lugar, se aborda la revisión de las disposiciones constitucionales del artículo 69, como garantía de la autonomía universitaria, y del artículo 78, en torno a la protección del consumidor al adquirir bienes y servicios, y luego se parte del deslinde aparente entre normas especiales, sobre educación superior y sobre consumo. Para concluir, se busca revisar el nivel de permeabilidad del derecho de consumo en la prestación del servicio de educación, en defensa del estudiante como usuario.

**Palabras clave:** Estudiante, Universidad, servicio educativo, relación de consumo, Estatuto del Consumidor.

## Abstract

This specialized article on the application of consumer law in the provision of educational services by Higher Education Institutions Article - (IES, by its name in Spanish), aims to analyze the applicability of the statute of Consumer [Law 1480 of 2011](#), to the field. It is about gathering information on the proposed issue, encompassing the relations between the educational service and the Consumer Statute. First, the revision of the constitutional provisions of Article 69 are addressed, as a guarantee of university autonomy, and Article 78, regarding consumer protection when buying goods and services, and then part of the apparent boundary addresses between special standards, on higher education and consumption. To conclude, it seeks to check the level of permeability of consumer law in the service of education, in defense of the student as a user.

**Keywords:** Student, university, educational services, consumer relationship, Consumer Statute.

## Introducción

La finalidad es reunir la normatividad existente y los diferentes conceptos en cuanto al derecho de consumo y su aplicabilidad en la prestación de servicios de educación superior por parte de Instituciones de Educación Superior – (IES). De igual manera, se sustenta el ámbito de aplicación del derecho de consumo, a través de la organización de la información, que permita, en últimas, el acercamiento del asunto a una comunidad académica, que podría ostentar la calidad de usuario. El análisis previsto

\* El artículo que se presenta a continuación, es resultado del trabajo de grado presentado para la especialización de Derecho Privado realizada en la Universidad de Antioquia. El proyecto de investigación al que se adscribe el mismo se titula: Relaciones entre el servicio educativo y el Estatuto del Consumidor.

se hará con énfasis en las Universidades, entendidas desde la definición del artículo 19 de la [Ley 30 de 1992](#), por la cual se organiza el servicio público de la educación superior, que a la letra señala:

[...] las instituciones que acrediten su desempeño con criterio de universalidad en las siguientes actividades: La investigación científica o tecnológica; la formación académica en profesiones o disciplinas y la producción, desarrollo y transmisión del conocimiento y de la cultura universal y nacional.

Estas instituciones están igualmente facultadas para adelantar programas de formación en ocupaciones, profesiones o disciplinas, programas de especialización, maestrías, doctorados y postdoctorados [...]

Por su parte, la [Ley 1480 de 2011](#), Estatuto del Consumidor, regula las relaciones de consumo entre un profesional y un consumidor que adquiere como destinatario final, bienes y servicios, constituyéndose este último aspecto en la fuente de la aplicación de esta ley a la prestación de servicios educativos, seguida del estudio de la posible carencia de norma especial en materia de educación.

Tanto la normatividad sobre educación superior, como la de consumo, serán evaluadas para determinar si existe o no falta de regulación sobre la protección del estudiante como usuario de servicios educativos, o si existiendo esta, puede darse la aplicación suplementaria del Estatuto del Consumidor. Y en este sentido, acogiendo la utilización del Estatuto, su manejo sería, ahora irrenunciable, pues se trata de normas de orden público. La pretensión entonces será responder al siguiente cuestionamiento ¿Cuál es la frontera de la prestación del servicio educativo frente al derecho de consumo?

En todo caso, aun partiendo del Estatuto del Consumidor que regula las relaciones de consumo

y las responsabilidades de los productores y proveedores frente al consumidor de productos, precisando en la misma ley en el artículo 5°, por “Producto: Todo bien o servicio.”; habrá que efectuar una revisión mayor, toda vez que la misma ley se queda corta en el desarrollo concerniente a servicios, mencionándolo sencillamente en los artículos 3°, de los derechos y deberes, 5° de la definición de producto, todo bien o servicio, 6°, de la calidad e idoneidad y seguridad de los productos; 7°, de la garantía legal; 8°, del término de la garantía, 11; 18, de la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, disposición que no viene al caso; 24, del contenido de la información; 26, de los organismos encargados de establecer o fijar precios de bienes o servicios; 45, de las estipulaciones especiales; 46, de los deberes especiales del productor y proveedor, y del derecho de retracto según se menciona en el artículo 47.

Se emprenderá el estudio de las concordancias en las relaciones de consumo y la prestación del servicio educativo, partiendo de los postulados constitucionales en cada caso para establecer sus cercanías. Esto es, el artículo 69 de la Constitución Política, sobre la autonomía universitaria, definida como la posibilidad que tienen las Universidades de auto determinarse, de darse sus propios estatutos y establecer en un Reglamento Estudiantil las reglas que han de regir entre los participantes de la comunidad universitaria. Las Universidades gozan de personería jurídica, autonomía académica, administrativa, financiera y presupuestal, con gobierno, rentas y patrimonio propios e independientes, se rigen por la Constitución Política, la [Ley 30 de 1992](#), y las demás disposiciones que le sean aplicables, de acuerdo con su régimen exclusivo, y las normas internas dictadas en ejercicio de su autonomía, sin embargo esta autonomía no permite la arbitrariedad, encontrando como limitantes la Constitución, los derechos fundamentales y la ley. Es así como, reiteradamente (Corte Constitucional,

Sentencias [T 310 de 1999](#), [T 560 de 2000](#), [T 689 de 2009](#), T 141 de 2013) la jurisprudencia ha sostenido que la autonomía universitaria es la “(...) capacidad de autoregulación filosófica y de autodeterminación administrativa de la persona jurídica que presta el servicio público de educación superior.” (Corte Constitucional, Sentencia [T 310 de 1999](#)) y de esta forma habrá de entenderse.

Al mismo tiempo, el artículo 78 de la Constitución Política se erige en una particular protección a los consumidores, que genera una serie de derechos particulares e implica una fuente de responsabilidad civil diferente a la comúnmente conocida en el Código Civil. En este punto se explorará el artículo 13 de la Constitución Política y este en relación con la prestación del servicio educativo. (Corte Constitucional, [Sentencia T 141 de 2013](#)) Y luego, ambos artículos deberán considerarse para buscar sus puntos cercanos y confluentes, descubriendo posteriormente en la normatividad particular de educación y en la normatividad de consumo, sus concordancias y discordancias en torno a los derechos de los usuarios, ya conocidos como estudiantes, respecto de los prestadores del servicio, que en este caso serían las IES. ([Artículo 16. Ley 30 de 1992](#)).

Para finalizar, se revisa la matrícula como perfeccionamiento del contrato de prestación de servicios educativos que traba la relación entre el estudiante y la Universidad, frente a quien se analizará si se constituye como destinatario final de la relación de consumo y las IES, sujeto que está al otro lado ostentando su profesionalidad, y en el culmen de esto, la matrícula, resultado del proceso de la relación del servicio educativo.

## Generalidades

Para abordar el tema propuesto, es necesario examinar lo establecido en la Constitución Política como referente y punto de partida. Alrededor del artículo 78<sup>1</sup> encontramos un

<sup>1</sup> El artículo 78 consagra lo siguiente: La ley regulará el control de calidad

campo de protección general a las relaciones de consumo, garantía del Estado frente al consumo y al consumidor. Entendido de dos formas, como **derecho colectivo y como principio general de responsabilidad**; pues geográficamente hace parte del Título 2°, Capítulo 3° de los Derechos Colectivos, lo que supone la facultad de un grupo de personas de interrelacionarse con los otros para satisfacer necesidades, interactuar en sociedad y en comunidad, en donde la titularidad no radica en un sujeto específico sino en una colectividad. Más aún, ha sido conocido jurisprudencialmente como generador de una fuente de responsabilidad civil diferente a la propia del Código Civil, que propende por la protección del consumidor con miras a la igualdad de productores y distribuidores, en torno a la persona que en la relación de mercado busca proveerse de lo que requiera en cuanto a bienes y servicios. (Corte Constitucional, [Sentencia C 1141 de 2000](#)). Sea lo que fuere, es un gran adelanto al reconocimiento de unas características específicas en las relaciones de consumo, que si no alcanza otro tipo de responsabilidad civil por lo menos puede pensarse en una responsabilidad civil contractual con condicionantes particulares que le dan su toque distintivo, de las responsabilidades convencionales que establece el Código Civil.

La Constitución, en el artículo 78, consagra de forma general un campo de protección, sin establecer el contenido preciso del programa de defensa del interés tutelado, situación que se realiza a través de la ley. En otras palabras, la Constitución instaura el marco de protección de los consumidores y es la ley la que lo desarrolla. (Corte Constitucional, [Sentencia C 1141 de 2000](#))

Ahora bien, para mirarse el derecho de consumo consagrado constitucionalmente, es necesario revisar el derecho a la igualdad,

de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. 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. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

notorio desde el Preámbulo de la Constitución Política, cuando se menciona “la igualdad”, como medio para garantizar un orden político, económico y social justo y en el artículo 13 de la misma normativa superior, en torno a la cual el Estado protegerá primordialmente a las personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta. Se hace entonces una *discriminación positiva o inversa* (Corte Constitucional, [Sentencia C 964 de 2003](#)), como búsqueda de la igualdad material, que parte de una desventaja natural para conseguir la mayor igualdad posible entre los distintos, y no la igualdad formal, que implicaría la aplicación de las normas por igual, igualdad ante la ley, las autoridades y los demás individuos. Y esta aplicación de la igualdad material, podría compensar la asimetría existente entre usuarios de los servicios y el prestador de este, en su carácter de profesional en la relación de consumo. Para materializar este postulado se cuenta con el carácter intervencionista del Estado, palpable en el artículo 334 de la Constitución, bajo el cual a cargo del Estado se encuentra la dirección general de la economía, debiendo intervenir en la producción, distribución, consumo de bienes y servicios, con la finalidad de mejorar la calidad de vida del conglomerado social.

Pasando al tema de la prestación del servicio educativo por parte de las Universidades, habrá que echar mano de los artículos de la norma suprema en torno a la educación como servicio público y de la autonomía universitaria, resaltando algunos cuantos en torno al tema propuesto. De esta manera, encontramos su desarrollo en el Preámbulo, al mencionar “el conocimiento” como medio para garantizar un orden político, económico y social justo, conocimiento que sólo puede lograrse mediante la educación. Igualmente a lo largo del texto constitucional en muchos de los artículos se hace alusión a la educación, como derecho fundamental cuando se trata de los niños

(Artículo 44 de la Constitución Política) y como derecho social cuando se trata de personas adultas, puesto que se encuentra en el Título 2º, Capítulo 2º de los Derechos Sociales, Económicos y Culturales, concretamente en los artículos 67 a 69; que se deben armonizar con el artículo 27 constitucional, por medio del cual el Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.

En el artículo 67 superiores, se determina qué es la Educación, derecho de la persona y servicio público que tiene una función social. Su finalidad es el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica y a los demás bienes y valores de la cultura. Está dirigida a formar al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia, en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico y tecnológico. Es un servicio público que tiene una función social y es prestado tanto por el sector público como el privado (Artículo 365 de la Constitución Política), que bajo la cabeza del Presidente de la República, debe ejercer la inspección y vigilancia de la enseñanza conforme a la ley. (Artículo 189, numerales 21 y 22 de la Constitución Política), lo que supone que se pueda cumplir con el servicio a la educación.

Por lo demás, se enmarca bajo el principio de la corresponsabilidad, en tanto que el Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación. Sobre la forma tenemos que es obligatoria ente los 5 y 15 años de edad, aunque ya se ha ampliado a los 18 años (Corte Constitucional, [Sentencia T 323 de 1994](#)), como obligación del Estado; asimismo, que será gratuita en las instituciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan sufragarlos. Sobre la intervención se estipula que, el Estado se encargará de regular y ejercer la inspección y vigilancia de la educación con la finalidad de velar por la calidad, cumplimiento de sus fines, la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos, garantizando también

el cubrimiento del servicio. Y esta inspección y vigilancia fueron delegadas al Ministerio de Educación Nacional en virtud de lo pactado en el artículo 211 de la Constitución Política (Artículo 33 de la [Ley 30 de 1992](#))

Adicionalmente, el artículo 69<sup>2</sup> que fundamenta el tema que analizamos, comprende la posibilidad atribuida a las universidades de decidir sobre sus propios asuntos, conforme a sus propios estatutos y darse sus directivas, bajo un régimen individual, que no es otro que el consagrado en la [Ley 30 de 1992](#), que regula el servicio público de la Educación Superior. Particularmente, en esta ley, se desarrolla el principio de autonomía universitaria en los artículos 28, 29 y 57 señalando como facultades las recientemente indicadas, adicionalmente las de crear y desarrollar sus programas académicos, lo mismo que expedir los correspondientes títulos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión; seleccionar y vincular a los docentes y hacer una revisión permanente al cumplimiento de la misión y de la función de educación superior.

Entre tanto, la [Ley 115 de 1994](#), si bien no reglamenta específicamente lo concerniente a las IES, contiene el marco general del servicio público de la educación que cumple una función social, conforme a las necesidades de las personas, de la familia y la sociedad (Artículo 1º, [Ley 115 de 1994](#)).

Después, la [Ley 1740 del 23 de diciembre de 2014](#), surgida como consecuencia de irregularidades financieras presentadas en una universidad privada del país<sup>3</sup>, regula la inspección y vigilancia de la educación superior,

2 El artículo 69 establece lo siguiente: "Se garantiza la autonomía universitaria. Las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley."

La ley establecerá un régimen especial para las universidades del Estado. El Estado fortalecerá la investigación científica en las universidades oficiales y privadas y ofrecerá las condiciones especiales para su desarrollo.

El Estado facilitará mecanismos financieros que hagan posible el acceso de todas las personas aptas a la educación superior.

3 En medios de comunicación, se conocieron situaciones anormales en la Universidad San Martín que afectaban el derecho a la educación. Por tanto y conforme a su investigación, el Ministerio de Educación Nacional para poder actuar debidamente expidió la ley en mención. La referida universidad fue sometida a medidas preventivas y de vigilancia especial por parte del Ministerio, a través de la Resolución 841 del 19 de enero de 2015.

estableciendo medidas de prevención, medidas administrativas y sanciones, con las cuales se dota al Ministerio de Educación Nacional de posibilidades de acción frente a las instituciones en las que puedan ocurrir anomalías en la prestación del servicio educativo o en el funcionamiento mismo de estas. Y recientemente, se trató de unificar las normas del sector educativo, compilando la reglamentación de normas de la misma naturaleza en el [Decreto 1075 del 26 de mayo de 2015](#), por medio del cual se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.

Puede decirse entonces, que se trata de un margen de maniobra en cabeza de las universidades, limitado a lo establecido en la Constitución y la ley.

Conocido el marco normativo se desarrollará ahora, las particularidades con las que se definirá si la prestación del servicio educativo está más cerca o más alejada de las relaciones de consumo que implanta la [Ley 1480 de 2011](#).

En contraste, sobre el tema, deberá decirse que no es conocido el desarrollo jurisprudencial, ni doctrinal que sirva de base o sustento en la comparación entre el servicio educativo y las relaciones de consumo, sin embargo a partir de elementos comunes y de la revisión de la normativa, se hará el análisis pretendido.

### **Aplicabilidad del estatuto del consumidor a la prestación del servicio educativo**

#### *Ámbito de aplicación.*

El Estatuto del Consumidor es una norma de orden público y como tal, no puede ser desconocida o modificada (Artículo 4º, [Ley 1480 de 2011](#)), es una norma particular, suplementaria o residual, aplicable a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores en torno al consumidor, en todos los sectores de la economía que no tengan regulación especial (Artículo 2º, [Ley 1480 de 2011](#)).

Mientras que las normas sobre educación, son también normas especiales pero en general

son anteriores a la [Ley 1480 de 2011](#), luego la ley que organiza el servicio público de la Educación Superior es la [Ley 30 de 1992](#) y la ley General de Educación es la [Ley 115 de 1994](#); es decir que, así sean normas especiales puede aplicarse el Estatuto del Consumidor por ser norma posterior.

Aun revisándose las normas de educación cuyas vigencias comenzaron luego de la [Ley 1480 de 2011](#), como lo son la [Ley 1740 de 2014](#), por la cual se desarrolla parcialmente el artículo 67 y los numerales 21, 22 y 26 del artículo 189 de la Constitución Política, se regula la inspección y vigilancia de la educación superior y se modifica parcialmente la Ley 30 de 1992, o incluso el [Decreto 1075 del 26 de mayo de 2015](#), que unifica la reglamentación del Sector Educación, estas tienen insuficiente contenido en torno a establecer los derechos que tienen los usuarios de la prestación del servicio educativo o son totalmente carentes de este, pues parten de una protección preventiva pero del conglomerado no de los derechos individuales del usuario del servicio. Estas normativas fortalecen las acciones de inspección y vigilancia en cabeza del Ministerio de Educación y determinan distintos aspectos de la educación con preponderancia de una única reglamentación, pero no mencionan los derechos y garantías que puede tener el estudiante como usuario del servicio educativo, razón por la cual, a criterio de esta autora, podría pensarse sin duda en la aplicación del Estatuto de Consumidor, cuando la regulación de educación no comprenda el tema específico. O existiendo dicha ley, se aplicará esta y suplementariamente o complementariamente las normas señaladas en la [Ley 1480 de 2011](#).

Es que en particular, la [Ley 1740](#) de inspección y vigilancia de la Educación Superior, se refiere más que todo a la posibilidad que tiene el Ministerio de Educación de inspeccionar y vigilar en forma preventiva que los dineros que las Instituciones de Educación Superior reciben por concepto de prestación de servicios

educativos se reinviertan en beneficio de la propia institución, velando porque sus rentas se conserven, con la finalidad de prestar los servicios educativos con calidad. Dotando al Ministerio de mayores herramientas administrativas y competencias generales para aplicarlas, además de un ampliado poder coercitivo con la imposición de otras multas distintas a las ya existentes. (Artículo 48, [Ley 30 de 1992](#)). En todo caso, no es evidente que los educandos cuenten con facultades directas en materia de consumo de bienes y servicios facilitados por esta ley; se entendería que de darse la protección general proporcionada por el Ministerio de manera preventiva, de rebote el educando obtiene protección, sin embargo, no existe normatividad específica de educación que posibilite el ejercicio directo.

La [Ley 1740](#), adicionalmente, contempla que durante el año siguiente a la entrada en vigencia, es decir al 23 de diciembre de 2015, el Gobierno Nacional deberá presentar proyecto de ley para la creación de la Superintendencia de Educación, situación que no ha ocurrido, o por lo menos no es conocido o no se tiene registro en la página oficial del Congreso de la República. Anticipándonos a la ocurrencia, si fuere creada la Superintendencia de Educación, es probable que se dote no solo de instrumentos generales con miras a la buena prestación del servicio educativo, sino más aun de particularidades con las que puedan los educandos hacer cumplir sus derechos, y tal vez de esta forma sea mucho más difícil la protección del educando por vía de la [Ley 1480 de 2011](#), consecuentemente que pueda actuar la Superintendencia de Industria y Comercio en la prestación del Servicio Educativo; pues a más regulación especial menos campo de aplicabilidad del Estatuto del Consumidor.

Con todo, para el objeto de este artículo, fue consultada a la Delegatura de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el ámbito de aplicación del Estatuto, a la prestación del

servicio educativo, en el siguiente sentido: “¿Es aplicable el Estatuto del consumidor o derecho de consumo a la prestación del servicio educativo de educación superior que llevan a cabo las Universidades?”<sup>4</sup> Encontrando respuesta, mediante comunicación radicada No. 15-218991- -00002-0000, fechada el 17 de septiembre de 2015, estableciendo que “(...) nuestro (sic) competencia, en este tema, se limita a la resorción de daños económicos, cuando su pretensión se refiere a la devolución de un monto cancelado a la institución directamente. Si su inconveniente se refiere a la indebida prestación del servicio académico, por inconformidad con temas académicos, le sugerimos dirigirse al Ministerio de Educación, por otra parte, si su inconveniente tiene como actor algún ente de financiamiento, le sugerimos dirigirse a la Superintendencia Financiera de Colombia. ...”

Téngase presente, que en gracia de discusión puede pensarse que el tema se limita a verificar la posibilidad de aplicación del Estatuto únicamente cuando se refiera a los dineros pagados a las IES, pero resulta que en el caso central revisado, este pago lo constituye la matrícula como medio por el cual se traba la relación contractual entre el estudiante y la Universidad, por consiguiente podría incluirse lo que genera una posible relación de consumo en cuanto a los derechos del usuario, por ejemplo el de información, calidad, y demás condicionantes, sobre la publicidad, seguridad, entre otros. Aunque dirimir competencia en temas tan reglados resulte bastante difícil, pues de un lado el Ministerio de Educación Nacional no querrá perder competencia en cuanto a los temas de educación o que con ocasión a la misma puedan presentarse y, de otro, no es posible conocer si la Superintendencia quiera someterse a estas diferencias, que por el mismo tono de respuesta se conciben. Sin embargo, en la [Ley 1480 de 2011](#) se otorga a la Superintendencia de Industria y Comercio la potestad de ejercer autoridad en todos los

4 Se elevó consulta mediante correo electrónico de fecha 14 de septiembre de 2015, dirigido a la Superintendencia de Industria y Comercio, contactenos@sic.gov.co.

sectores de la economía (Artículo 58, [Ley 1480 de 2011](#)), para dirimir las reclamaciones individuales de los usuarios cuando no se cuente con una autoridad específicamente establecida en uso de facultades administrativas, esto es, como ente de vigilancia de actos que puedan afectar a los consumidores en general.

Por lo menos, en términos académicos, si no pudiere ser posible una amplia aplicación en la práctica del Estatuto del Consumidor al tema que nos ocupa, conviene continuar con la verificación de los elementos que pudieran constituir una relación de consumo.

## Relación de consumo

Es factible encontrar la relación de consumo, de que trata el artículo 2° del Estatuto del Consumidor, como quiera que en un lado se encuentra el usuario del servicio educativo, parte débil, que lo configuraría el estudiante<sup>5</sup>, persona natural, que se comporta como el destinatario final de un servicio para la satisfacción de una necesidad propia, privada; en los términos consagrados en el literal 3° del artículo 5° del Estatuto, que recogió la concepción de destinatario final presente en el derecho comparado y en la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, tal es el caso de la sentencia del 3 de mayo de 2005 ([Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, expediente 5000131030011999-04421-01](#)), en la que definiendo el consumidor, señaló:

[...] con estrictez, siempre será forzoso indagar en torno a la finalidad concreta que el sujeto –persona natural o jurídica– persigue con la adquisición, utilización o disfrute de un determinado bien o servicio, para reputarlo consumidor sólo en aquellos eventos en que, contextualmente, aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial –en tanto no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente

5 El artículo 107 de la Ley 30 de 1992, menciona: “Es estudiante de una institución de Educación Superior la persona que posee matrícula vigente para un programa académico”.

dicha, aunque pueda estar vinculada, de algún modo, a su objeto social–, que es lo que constituye el rasgo característico de una verdadera relación de consumo. [...]

Y en el otro extremo de la relación, estarían las Universidades que tienen un componente de profesionalización en su actividad, puesto que son las que poseen el conocimiento técnico en materia de educación, además del personal profesional para la formación de los educandos y el músculo financiero robusto para la prestación efectiva y sólida del servicio. (Artículo 110 de la [Ley 115 de 1994](#))

En torno a la conformación, las Universidades pueden ser estatales u oficiales y privadas. En relación con las primeras, antes de la [Ley 30 de 1992](#) eran Establecimientos Públicos de orden nacional, con la referida Ley son entes universitarios autónomos, con régimen especial y la normatividad aplicable es el derecho privado. Las Universidades privadas, por su parte, son personas jurídicas de utilidad común, sin ánimo de lucro, organizadas como corporaciones, fundaciones o instituciones de economía solidaria. (Artículos 57 y siguientes de la [Ley 30 de 1992](#)); (Artículo 98 de la [Ley 30 de 1992](#))

Conforme a lo precedente, se traba la relación de consumo entre un profesional, como lo son las Universidades, y el usuario de la prestación del servicio educativo. (Artículo 3° de la [Ley 115 de 1994](#) modificado por la Ley 1650 de 2013)

## **Derechos y deberes del usuario del servicio educativo**

En el artículo 3° del Estatuto del Consumidor, están referidos los derechos y deberes de los consumidores y usuarios, de los cuales examinaremos los que podrían tener los usuarios del servicio educativo, puesto que verificada la normatividad de educación, nada se dice en cuanto a los derechos de los estudiantes; exclusivamente se señalan parámetros generales, más para las instituciones

que para los educandos. Para el efecto, las Universidades deberán ajustar los reglamentos estudiantiles al Estatuto, que en virtud de la autonomía universitaria les facultan crear, como normas de conducta y comportamiento para el adecuado funcionamiento de la prestación del servicio educativo; estos mismos reglamentos deberán adecuarse, porque como se dijo la Ley 1480 es norma de orden público.

### *Derecho a recibir un servicio de calidad*

Calidad que se hace exigible en toda la normatividad de educación y más aún en la Ley 1188 de 2008, el [Decreto 1075 de 2015](#), en cuanto al Registro Calificado, contenido en este último en la sección 2° y siguientes, artículo 2.5.3.2.2.1 en adelante, como el criterio que garantiza la calidad en la Educación Superior, por medio del cual el Estado reconoce que se cumplen unos requisitos de calidad para la prestación del servicio educativo en relación con un programa determinado. Adicionalmente, porque no son válidos los títulos académicos otorgados por un programa o institución que no tenga dicho registró. En otras palabras, para poder ofrecer y prestar servicios, en cuanto a un programa académico de educación superior, es indispensable que se tenga el registro calificado del mismo.

Es decir, que la calidad e idoneidad que se puede pregonar en el mercado por un producto o servicio que se ofrece a un consumidor o usuario, en este caso está resuelta, por cuanto se presume la calidad del servicio educativo con el registro calificado de los programas, otorgado por el Ministerio de Educación Nacional.

*Derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto del servicio educativo que se pretende recibir.*

Las Universidades al ofrecer educación superior de pregrado y postgrado, así como programas de educación continuada, deben suministrar la adecuada documentación e información que dé cuenta de las especificidades, características

y competencias que podrá recibir el estudiante con el programa de formación que elija, para que el usuario pueda escoger con todos los elementos de juicio suficientes, el programa de su predilección.

En todo caso, el derecho de información no alcanza a tener un grado mayor hasta el punto de orientar positivamente al posible estudiante, pues normalmente se informa a través de los diferentes medios de comunicación con que cuenta la Universidad, sobre los programas que ofrece, como una simple información de las características generales del servicio y el interesado escoge libremente.

#### *Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa*

Se busca que no se omita alguna información, necesaria para la adecuada prestación del servicio educativo, o no se presente la información en idioma distinto al castellano o no se incluya información sobre restricciones y condiciones particulares para la prestación del servicio.

#### *Derecho a la reclamación*

Facultad de reclamar directamente al prestador de servicios y obtener reparación integral oportuna y adecuada de los daños sufridos.

#### *Derecho a gozar de protección contractual*

Proteger al usuario del servicio educativo de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, conforme a lo establecido en el Estatuto del Consumidor.

#### *Derecho de elección*

Elegir libremente los servicios que requieran los usuarios.

#### *Derecho a la participación*

Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos

por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.

#### *Derecho de representación*

Los usuarios tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de servicios y las contravenciones a la ley 1480, por sus organizaciones o los voceros autorizados por ellas.

#### *Para terminar le son aplicables los derechos a informar y a la educación*

En tanto, a través de medios masivos de comunicación tendrán información y educación sobre los derechos de los consumidores como usuarios de la prestación de servicios.

#### *Derecho a la igualdad.*

Mediante este los usuarios serán tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

De igual modo, los usuarios de la prestación de servicios, no solo tienen derechos sino deberes, ellos deberán informarse de la calidad de los servicios y obrar de buena fe en torno a los prestadores de servicios educativos y frente a las autoridades públicas.

## **Calidad, idoneidad y seguridad**

De acuerdo con el artículo 6°, todo productor debe asegurar la idoneidad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. Conforme a esto, los servicios educativos deben ser de calidad y, como lo hemos anotado anteriormente, la calidad se presume cuando el Ministerio de Educación Nacional le ha otorgado el registro calificado al programa que ofrece la Universidad; debe asegurarse también que los servicios ofrecidos sean adecuados y apropiados a lo que se ofrece pues se espera sean idóneos y, finalmente, que el servicio sea

seguro, es decir que se exigen condiciones seguras para la prestación del servicio, lo que supone instalaciones en buen estado y en perfecto funcionamiento, al decir que tengan la calidad de seguros, esto es, libres y exentos de riesgo, esto podría ampliar el concepto no solo a la prestación del servicio educativo sino al espacio físico en dónde se desarrolla este.

## Garantía legal

En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio (Artículo 7, [Ley 1480 de 2011](#)), según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

Si entendemos que la prestación del servicio educativo es una obligación de medio, en la que la Universidad se obliga a tratar de satisfacer el interés del estudiante, la garantía sería las condiciones de calidad contenidas en las normas especiales sobre el registro calificado, [Ley 1188 de 2008](#), [Decreto 1075 de 2015](#). Calidad que es mucho más notoria cuando no solo el programa tiene registro calificado, sino que la Universidad tiene certificación de calidad institucional, ya que se trata de un reconocimiento que hace el Estado a las instituciones de educación superior que sobresalen por su calidad, por tanto aquellas que posean la acreditación institucional, cumplen con el requisito de calidad en el servicio educativo de forma reforzada.

Si por el contrario, se considera que la prestación del servicio educativo es una obligación de resultado que envuelve la satisfacción del usuario de su interés, se supondría que debe responderse no solo por la calidad sino siempre por la idoneidad y seguridad; y en este supuesto habrá de pensarse que se espera que el resultado sea la obtención del título (Artículo 88, [Ley 115 de 1994](#) modificado por el artículo 2º, [Ley 1650 de 2013](#)) por parte del estudiante,

lo que a la vez presupone que se encuentra apto para realizar lo que su programa de formación le proveyó. De igual forma porque no solo la relación contractual se establece para prestar un servicio educativo, sino que en virtud de la buena fe contractual, se espera recibir una educación integral que satisfaga no solo la formación, sino la seguridad en la institución y demás aspectos objetivos de la prestación del servicio. Sin embargo, este tipo de obligación está condicionada a que el usuario cumpla con requisitos académicos y disciplinarios propios de su calidad de estudiante, que le son connaturales a él mismo, por lo que no sería admisible que indefectiblemente por la prestación del servicio educativo se obtenga el resultado. Por tanto, la satisfacción de la educación se logra de manera bidimensional, tanto como derecho, como deber, “por cuanto además de otorgar prerrogativas a favor del estudiante, comporta exigencias de cuyo cumplimiento depende en buena parte la subsistencia de un derecho, por cuanto aquel que no se somete a las condiciones establecidas para su ejercicio, queda sujeto a las consecuencias propias de tales conductas [...]” (Corte Constitucional, [Sentencia T 263 de 2006](#))

## Sistemas de reparación

Frente a la garantía legal que puede aplicarse para la prestación de servicios educativos, existen unos remedios establecidos en la ley, frente al incumplimiento del interés por parte del usuario del servicio, contenidos en el numeral 3º del artículo 11 del aludido Estatuto, en el que se preceptúa, “En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.” Quiere decir, que al presentarse esta situación el usuario como estudiante y acreedor de esta obligación, puede escoger a su arbitrio, alguna de las dos salidas.

En uno u otro caso, en la práctica, en las Universidades puede que se cumplan aquellas soluciones, pero siempre sometidas a unos condicionantes particulares. Imagínese, por ejemplo, que no es posible la prestación del servicio por alguna razón que lo impida, si se pensará que el usuario solicitó la primera solución, éste indefectiblemente debe esperar que se llene la siguiente cohorte para que pueda darse la prestación tal como fue contratada, pero ¿qué pasa si cambiaron la malla curricular? O que se cumplan con los requisitos de permanencia y/o, que para abrir el programa se tenga el número de estudiantes que se requieren para cumplir con el punto de equilibrio. Y si la solución es que se devuelva el precio pagado, deberá estudiarse lo que respecto al tema se establezca en el Reglamento Estudiantil, para lo cual se esperaría que éstos ya hubiesen sido actualizados en virtud de las consagraciones del Estatuto del Consumidor, como garantistas de los derechos colectivos. No obstante, las Universidades en virtud de la autonomía universitaria devuelven los dineros cancelados por concepto de matrícula, de conformidad con lo previsto en los Reglamentos Estudiantiles, por tal razón si existe una disconformidad entre lo contenido en el Reglamento y las normas del Estatuto prevalecerán las normas de este, pues son normas de orden público, por tanto indisponibles, tal como se ha reiterado.

### **La matrícula como perfeccionamiento del contrato**

En el artículo 95 de la Ley 115 de 1994, se instituye:

**Artículo 95°.- Matrícula.** La matrícula es el acto que formaliza la vinculación del educando al servicio educativo. Se realizará por una sola vez, al ingresar el alumno a un establecimiento educativo, pudiéndose establecer renovaciones para cada periodo académico.

Entretanto en la [Ley 30 de 1992](#), se determina la condición de estudiante a partir de la

matrícula, así: Artículo 107. Es estudiante de una institución de Educación Superior la persona que posee matrícula vigente para un programa académico.

Con la manifestación anterior en las leyes, es claro que la celebración del contrato se logra con la matrícula, se ha venido de un recorrido previo por la información del programa, los exámenes de admisión y demás requisitos para ello, hasta lograr el perfeccionamiento del mismo con la formalización de la relación contractual que se da con la matrícula. Y ya con esta, se inicia la prestación de un servicio educativo que no se cumple en un solo momento, sino que su prestación se da a lo largo del tiempo, es de tracto sucesivo, normalmente por períodos anuales o de un semestre y finalizando estos, periódicamente se renueva la matrícula hasta cumplir con el término establecido para el programa de pregrado o postgrado; sujeto a que el educando cumpla los condicionantes académicos, disciplinarios consagrados en la ley y el reglamento estudiantil.

El contrato no está sujeto a discusión por parte del estudiante, el educando se adhiere a un contrato con condiciones generales sin posibilidad de modificación alguna. Y si es así, con mayor razón es marcada su condición de usuario, de parte débil en la relación de consumo, que en este artículo se vislumbra; así las cosas, podrían aplicarse lo que en materia de cláusulas abusivas dispone el Estatuto del Consumidor a partir del artículo 42 y siguientes.

Y ya en la ejecución del contrato, de darse el incumplimiento en la prestación del servicio educativo por parte de la Universidad puede tenerse presente lo ya anotado en el acápite anterior, sobre los sistemas de reparación.

Para finalizar, conviene dar una mirada a los pagos que se reciben por concepto de matrícula, que pueden ser dinerarios o establecidos de forma gratuita o pagados por otro, que son pagados por el estudiante –

usuario y la Universidad-, en uno u otro caso tendrían protección. Como obligación principal la Universidad tendría la prestación del servicio educativo y como prestación del usuario, este tendría el pago del valor de la matrícula. Frente al pago en dinero no existe discusión y frente al acto gratuito, en virtud de lo estipulado en el artículo 5° del Estatuto al referir en la frase final del numeral 3°, cuando se define el consumidor o usuario, que se entienden asimilados, en la medida que como usuario “adquiera, disfrute o **utilice** un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia.” De tal suerte, que se piensa que los estudiantes becados y los del programa del gobierno “Ser Pilo Paga”<sup>6</sup> también tendrían protección por la vía de la [Ley 1480 de 2011](#), protección que se ensancha, en este último caso, cuando los usuarios tienen además de una condición débil en la relación de consumo, otra fragilidad que la denota el hecho de tener menores recursos económicos, será entonces, cuando deba prevalecer el artículo 13 de la Constitución Política para igualar las condiciones de los sujetos de la relación.

## Conclusiones

La prestación del servicio educativo, y en el caso objeto de estudio el prestado por las Universidades, debe tener protección conforme al Estatuto del Consumidor. Si bien en principio se pensó que sería de aplicación general para todas las actividades en las que fuera latente una relación de consumo al presentarse un usuario, como débil de la relación, por su debilidad económica, finalmente esta normativa se advirtió solo para los sectores que no tuvieran normatividad especial, o de manera complementaria entra esta última y el Estatuto. Por manera que, como para el servicio educativo se tiene norma específica de educación podría pensarse que no tendría cabida el Estatuto del Consumidor, sin embargo, con el análisis de estas, queda claro que no

<sup>6</sup> Programa del Gobierno Nacional que busca que los mejores estudiantes del país, con menores recursos económicos, accedan a Instituciones de Educación Superior acreditadas de alta calidad.

existen disposiciones particulares en materia de protección del estudiante como usuario del servicio educativo, razón por la cual es posible la aplicación de la [Ley 1480 de 2011](#).

La Superintendencia de Industria y Comercio sería la autoridad competente para conocer de las situaciones de consumo en cuanto al servicio educativo, así se cuente con una autoridad específica en materia de educación. No obstante, con la entrada en vigencia de la [Ley 1740](#), de inspección y vigilancia de la educación superior, en la que se estableció que el Gobierno Nacional deberá presentar proyecto de ley para la creación de la Superintendencia de Educación, situación que hasta el momento no ha ocurrido, pero que de presentarse haría que el escenario cambiara sustancialmente, pues podrán atribuírsele temas de protección al usuario que harían que no se pudiese aplicar el Estatuto del Consumidor, ya que a mayor especialización el ámbito de aplicación del Estatuto del Consumidor se reduce. Con todo, sea en virtud del Estatuto del Consumidor o de normatividad especial de protección al usuario del servicio educativo, lo importante es que el estudiante cuente con herramientas suficientes de protección, en aras de menguar la diferencia entre el usuario y el prestador del servicio educativo.

Se buscó la aproximación a un tema que podría, en principio, tener cierta prevención, en tanto erróneamente la autonomía universitaria de las que están investidas las universidades podría aprovecharse para abusos en torno a la prestación del servicio educativo, que hoy día tiene limitantes no solo en la Constitución y en la ley, sino en la acción de inspección y vigilancia que ejerce el Ministerio de Educación Nacional en torno a las instituciones, situación que no ocurre directamente en relación con las afectaciones del usuario, estudiante, en la prestación del servicio educativo.

La prestación del servicio educativo es una obligación de medio, frente a un incumplimiento se pueden dar las causales de reparación consagradas en la Ley 1480 en su artículo 11 numeral 3°.

## Referencias

- Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Estatuto del Consumidor. Una mirada a la Ley 1480 de 2011. Edición No. 29. Medellín: Foro del Jurista. Cámara de Comercio de Medellín. 2012. 167 p. ISBN: 978-958-99131-6-1. [\[link\]](#)
- Congreso de la República (Colombia). Ley 30 de diciembre 28 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la educación superior. Bogotá D.C, 28 de diciembre de 1992. 26 p. [\[link\]](#)
- Congreso de la República (Colombia). Ley 115 de febrero 8 de 1994, por la que se expide la ley general de educación. Bogotá D.C, 8 de febrero de 1994. 50 p. [\[link\]](#)
- Congreso de la República (Colombia). Ley 1480 de 2011. Estatuto de Consumidor. Bogotá D.C, 12 de octubre de 2011. 36 p. [\[link\]](#)
- Congreso de la República (Colombia). Ley 1188 de abril 25 de 2008, por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C, 25 de abril de 2008. 5 p. [\[link\]](#)
- Congreso de la República (Colombia). Ley 1740 de diciembre 23 de 2014, por la cual se desarrolla parcialmente el artículo 67 y los numerales 21, 22 y 26 del artículo 189 de la Constitución Política, se regula la inspección y vigilancia de la Educación Superior, se modifica parcialmente la Ley 30 de 1992 y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C., 23 de diciembre de 2014. 19 p. [\[link\]](#)
- Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de Colombia, 1991. [impreso]
- Corte Constitucional (Colombia). Sentencia T-323/1994. 14 de julio de 1994. MP. Eduardo Cifuentes Muñoz. Expediente T-34711. [impreso]
- Corte Constitucional (Colombia). Sentencia T310/1999. 6 de mayo de 1999. MP. Alejandro Martínez Caballero. Expediente T-182.270 y acumulado. [\[link\]](#)
- Corte Constitucional (Colombia). Sentencia T 560/2000. 17 de mayo de 2000. MP. Alfredo Beltrán Sierra. Expediente D-2622. [\[link\]](#)
- Corte Constitucional (Colombia). Sentencia C-1141/2000. 30 de agosto de 2000. MP. Eduardo Cifuentes Muñoz. Expediente D-2830. [impreso]
- Corte Constitucional (Colombia). Sentencia C-964/2003. 21 de octubre de 2003. MP. Álvaro Tafur Galvis. Expediente D-4575. [\[link\]](#)
- Corte Constitucional (Colombia). Sentencia T-263/2006. 4 de abril de 2006. MP. Jaime Araujo Rentería. Expediente T-1218161.
- Corte Constitucional (Colombia). Sentencia T-689/2009. 1° de octubre de 2009. MP. Luis Ernesto Vargas Silva. Expediente T-2.294.143. [impreso]
- Corte Constitucional (Colombia). Sentencia T-141/2013. 14 de marzo de 2013. MP. Luis Ernesto Vargas Silva. Expediente T-3.678.888. [impreso]
- Corte Suprema de Justicia (Colombia). Sala de Casación Civil. Expediente No. 5000131030011999-04421-01. 3 de mayo de 2005. MP. César Julio Valencia Copete. [impreso]



Jaramillo, C. I. La compraventa en el derecho de consumo. Colección Ensayos 27.1ª ed. 2014. 536 págs. ISBN 978-958-749-416-7. [\[link\]](#)

Juzgado Quince Administrativo de Descongestión del Circuito de Bogotá D.C. (Colombia). Sentencia de Primera Instancia. 26 de abril de 2013. Juez Sonia Milena Torres Díaz. Exp. 11001-33311-006-2011-00174-00. [impreso]

Ministerio de Educación Nacional (Colombia). Decreto 1295 de 2010, por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior. Bogotá D.C., 20 de abril de 2010. 17 p. [\[link\]](#)

Ministerio de Educación Nacional (Colombia). Decreto 1075 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Educación. Bogotá D.C., 26 de mayo de 2015. 393 p. [\[link\]](#)

Forma de citar: Echavarría, A. (2016). Relaciones entre el servicio educativo y el estatuto del consumidor. *Revista CES Derecho*, 7(1), 51-64.

