

SUPERINDUSTRIA SANCIONA A DIRECTV POR INCUMPLIR DECISIONES EMITIDAS EN FAVOR DE SUS USUARIOS

Bogotá D.C., 26 julio de 2022. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad nacional de protección al consumidor, sancionó al proveedor de servicios **DIRECTV COLOMBIA LTDA**, con una multa de **DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS M/L. (\$245.000.000)**, por desconocer el derecho que le asiste a los usuarios a que sus peticiones, quejas/reclamos y recursos -PQR- sean atendidos y resueltos de manera definitiva.

La Superintendencia de Industria y Comercio analizó las denuncias presentadas por consumidores ante la Entidad, y evidenció que los usuarios habrían obtenido – en teoría – respuestas favorables a sus solicitudes en sede de empresa. Sin embargo, **DIRECTV COLOMBIA LTDA** optó por desconocer esa voluntad inicial, en detrimento de la confianza de esos usuarios en que sus controversias realmente fueran solucionadas.

Al **DIRECTV COLOMBIA LTDA** acceder – de manera inicial – a las pretensiones de los consumidores y desconocer esa voluntad, omitió el deber de atender de manera efectiva y definitiva las inconformidades planteadas por los consumidores, ya que no materializó de manera integral, ni oportuna las decisiones emitidas a favor de los usuarios.

Contra la anterior decisión proceden los recursos de reposición y de apelación.

*¡Superintendencia de Industria y Comercio,
confianza que construye progreso!*

