

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO****DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**Bogotá D.C., 02 ENE 2018Sentencia número 00000004**Acción de Protección al Consumidor No. 17-281892****Demandante: MARGARITA MARIA TOVAR SANTOS****Demandado: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S A E S P**

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia escrita, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos contenidos en el inciso 2º del párrafo 3º del artículo 390 del referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES****1. Hechos**

- 1.1. Que la parte actora posee los servicios de internet, telefonía y televisión con la demandada hace más de 5 años.
- 1.2. Que de acuerdo a lo narrado por la parte actora, desde el mes de noviembre de 2016 la demandada se encuentra efectuando cobros por un decodificador que graba, situación que causó confusión, debido a que nunca se ha solicitado dicho servicio.
- 1.3. Que el 10 de julio de 2017 se realizó la visita al domicilio de la demandante por parte de un técnico, el cual manifestó que los dos decodificadores que posee la actora son ordinarios y que ninguno tiene función de grabación.
- 1.4. Que el 11 de julio de 2017 la demandante se comunicó con la accionada solicitando se realizara el reintegro del dinero cobrado en las facturas por un servicio que nunca se le prestó, la respuesta de su reclamación la tendría en 24 o 48 horas.
- 1.5. Para el 17 de julio de 2017 se volvió a comunicar con la demandada y se le informó que tendrían que enviar nuevamente un técnico a su domicilio para la verificación de los decodificadores, ya que el anterior técnico no cerró el servicio.
- 1.6. Efectivamente se volvió a realizar la segunda visita el día 24 de julio de 2017 donde se confirmó nuevamente la información suministrada en la primera visita y que procederían a realizar el cambio de uno de los dos decodificadores. El decodificador reemplazado posee las mismas características al que ya se encontraba en el domicilio,

situación que sobrellevo a la accionante a efectuar una nueva reclamación en la que se le comunico que el decodificador retirado era el que supuestamente grababa y que a partir de ese momento no volverían a generar cobros.

1.7. Ante las reclamaciones de la demandante el demandado dio respuesta el 24 de julio de 2017, indicando que ya se procedió a retirar el decodificador PVR y se había instalado un decodificador HD razón por la cual en la próxima facturación no se realizaría el cobro por dicho servicio motivo por el cual no había lugar a devolución de dinero.

## **2. Pretensiones:**

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicita que se devuelva el dinero cancelado por los meses de noviembre de 2016 a agosto de 2017 es decir la suma de \$76.930.

## **3. Trámite de la acción:**

El día 10 de agosto de 2017, mediante Auto No. 70671 esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado el día 11 de agosto 2017 (flo. 21), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado, la accionada radicó memorial a través del cual contestó la demanda (fls. 22 al 47), donde manifiesta que la demandante posee un saldo a favor por valor de \$45.964 IVA incluido, el cual se aplicara en la próxima factura.

## **4. Pruebas**

### **• Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 1 al 11 y 14 al 18 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

### **• Pruebas allegadas por la parte demandada:**

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 22 al 47 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

## **II. CONSIDERACIONES**

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el parágrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los siguientes términos:

*“Parágrafo tercero. Los procesos que versen sobre **violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales**, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.*

*Cuando se trate de procesos **verbales sumarios**, el juez podrá dictar **sentencia escrita vencido el término de traslado de la demanda** y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas con la demanda y su contestación fueren suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar.”. (Negrillas fuera de texto).”*

Con fundamento en lo preceptuado por la norma citada en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis no resulta necesario decretar pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

Atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el marco de la obligación de garantía los consumidores tienen derecho a obtener la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla y, en caso de repetirse, podrá obtener a su elección una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas<sup>3</sup>.

En el caso de la prestación de servicios, cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado.

### **1. Presupuestos de la obligación de garantía**

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor<sup>4</sup> adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

En este orden ideas, a continuación se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

### **2. La garantía del servicio en el caso concreto**

- Relación de consumo

<sup>1</sup>El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la “Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.”

<sup>2</sup>El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

<sup>3</sup>Ley 1480 de 2011, artículo 11.

<sup>4</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante las facturas obrantes a folios 15 a 18 del expediente, en el que se acredita que la demandada goza de los servicios de internet, televisión y telefonía.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es del servicio objeto de reclamo judicial.

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

Dispone el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que “...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad...”.

En el presente caso se tendrá que desde el mes de noviembre de 2016 la demandada se encontraba realizando cobros adicionales por un servicio el cual no había sido solicitado por la accionante, de acuerdo con los hechos narrados en la presentación de la demanda. Verificando la contestación de la demanda no se aportaron pruebas suficientes que desvirtuaran las manifestaciones de la activa, como por ejemplo no demostraron a partir de qué fecha se inició el cobro adicional del servicio objeto de litigio, no se observa la existencia de que la demandante haya solicitado dicho servicio, aluden que se realizaron determinados ajustes a las facturas aportando ciertos pantallazos que no aclaran ni desvirtúan los hechos, dado que se debió presentar facturas donde se diera a conocer los ajustes respectivos por parte de la pasiva, por lo anterior, este Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada se realice la devolución de \$76.930 IVA incluido correspondientes a los cobros realizados desde el mes de noviembre de 2016 hasta el mes de julio de 2017 de acuerdo al acervo probatorio aportada por la demandante en la subsanación vista a folio 15 reverso y 16, eliminando los cobros pendientes de pago por el servicio de decodificador con funcionalidad grabación, en caso de no haberse hecho.

Siguiendo lo expuesto, vale la pena precisar que contrario a lo indicado por el extremo pasivo, el material probatorio obrante en el diligenciamiento es suficiente para concluir que le asiste la obligación legal de realizar la devolución del dinero cobrado por un servicio que nunca se solicitó, por lo que no habrá prosperidad respecto de las excepciones de cumplimiento de la garantía promovidas por la accionada.

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia,

### RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S A E S P**, identificada con NIT. 830.122.566-1, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S A E S P**, identificada con NIT. 830.122.566-1, que, a favor de **MARGARITA MARÍA TOVAR SANTOS**, identificada con cédula de ciudadanía 55.170.383, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse la suma de \$76.930 IVA incluido, correspondiente a los cobros adicionales realizados a partir del mes de noviembre de 2016 al mes de julio de 2017 por el servicio de decodificador con funcionalidad grabación, eliminando los cobros pendientes de pago por el servicio antes mencionado, en caso de no haberse hecho.

La suma a reembolsar deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula:

$$V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual})$$

\_\_\_\_\_

(I.P.C. inicial)

En donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

**TERCERO:** El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

**CUARTO:** El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto en el literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**QUINTO:** En caso de persistir en incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SEXTO:** No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas.

NOTIFIQUESE

*Nayla Consuelo Castillo Nieves*  
NAYLA CONSUELO CASTILLO NIEVES

	<b>Industria y Comercio</b> <b>SUPERINTENDENCIA</b>
<b>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</b>	
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.	
No.:	001
De fecha:	03 ENE 2018
<i>GG.R</i>	
<b>FIRMA AUTORIZADA</b>	

<sup>1</sup> Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo 1º del artículo 24 del CGP.