



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 22 DIC 2017

Sentencia número 00013543

Acción de Protección al Consumidor No. 17-326405
Demandante: JORGE ALEJANDRO MORENO OSORIO
Demandado: AVANTEL S.A.S.

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 parágrafo 3º del artículo 390 del referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que la demandada ofreció un plan de 10 gb de internet (8 gb en red 4G y 2 gb en red 3G), y 700 minutos.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, recibió un correo donde se daba por tomado el plan.
- 1.3. Que el plan ofrecido no correspondía a la realidad, ya que la pasiva le aseguró que le sostenían dicha promoción si realizaba el pago en agosto, el cual fue realizado de manera efectiva y le fue cambiado el plan ya que le rebajaron de 10 gb de internet a 7.5 gb.
- 1.4. Que por lo anterior, el día 11 de noviembre de 2017, la parte demandante efectuó reclamación directa ante la pasiva de manera verbal.
- 1.5. Que el mismo día la pasiva le brindó respuesta manifestando que le cambiaban el plan o le devolvían el dinero.

2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declara la vulneración de sus derechos como consumidor, y en consecuencia, se condene a la demandada a mantener las condiciones ofertadas o informadas, esto es 10 gb de navegación y 700 minutos.

3. Trámite de la acción:

El día 19 de septiembre de 2017 mediante Auto No. 84144 (fl. 7), 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 (fls. 8 y 9), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial bajo consecutivo 17-326405- -00004 (fls. 10 a 17), donde manifiesta expresamente que se allana a la solicitud del consumidor consistente en la activación del plan escogido bajo las condiciones comerciales ofrecidas en el mes de agosto de 2017, por lo cual, indicó que se había programado dicha activación para el día 15 de octubre de 2017, aportando como prueba pantallazo del sistema.

2. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a dictar sentencia teniendo en cuenta que el memorial aportado por la demandada contiene una aceptación expresa respecto a la pretensión principal del consumidor, así como de los fundamentos facticos de la acción, cumpliéndose de dicha forma lo preceptuado en el artículo 98 del Código General del Proceso¹, en concordancia con lo dispuesto en el inciso segundo del parágrafo 3° del artículo 390 ibídem².

En efecto, asistiéndole a los compradores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23 y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adopten decisiones de consumo razonables. Y es que centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene. De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

En el caso concreto, la demandada encuentra que, procurando la satisfacción del consumidor, acepta la pretensión de cambio del plan bajo las condiciones ofrecidas para el mes de agosto de 2017 esto es 10 gb de navegación y 700 minutos, por lo que frente a tal pedido recaerá la orden que imparta este Despacho.

Al respecto si bien se argumenta haber procedido con la materialización de lo pretendido mediante la programación del cambio de plan a partir del 15 de octubre de 2017, lo cierto es que el material probatorio aportado para soportar dicha afirmación no es suficiente para tener por cierto el hecho en consideración a que no existe certeza de que efectivamente se hubiere efectuado el cambio del plan objeto de litigio bajo las condiciones ofrecidas, por lo que además de aceptar el allanamiento frente a lo pretendido, habrá de ordenarse su efectiva materialización, en caso de no haberse hecho.

En ese sentido es dable señalar que dicho allanamiento cubre la totalidad de las pretensiones que en este caso el juzgador puede examinar en el marco de la presente acción. Es así como se dispondrá aceptar el allanamiento presentado por la parte demandada, por considerar que cumple lo dispuesto en el artículo 98 del Código General del Proceso.

¹ARTÍCULO 98. Allanamiento A La Demanda. En la contestación o en cualquier momento anterior a la sentencia de primera instancia el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido. Sin embargo, el juez podrá rechazar el allanamiento y decretar pruebas de oficio cuando advierta fraude, colusión o cualquier otra situación similar.

Cuando la parte demandada sea la Nación, un departamento o un municipio, el allanamiento deberá provenir del representante de la Nación, del gobernador o del alcalde respectivo.

Cuando el allanamiento no se refiera a la totalidad de las pretensiones de la demanda o no provenga de todos los demandados, el juez proferirá sentencia parcial y el proceso continuará respecto de las pretensiones no allanadas y de los demandados que no se allanaron.

²ARTÍCULO 390. Asuntos Que Comprende. Se tramitarán por el procedimiento verbal sumario los asuntos contenciosos de mínima cuantía, y los siguientes asuntos en consideración a su naturaleza:

(...)

PARÁGRAFO 3o. 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.

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: Aceptar el allanamiento presentado por la sociedad **AVANTEL S.A.S.**, identificada con NIT. No. 830.016.046-1.

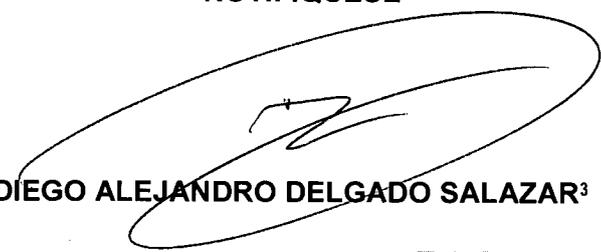
SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **AVANTEL S.A.S.**, identificada con NIT. No. 830.016.046-1, que, a favor del señor **JORGE ALEJANDRO MORENO OSORIO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.020.468.297, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, proceda con el cambio del plan objeto de litigio manteniendo las condiciones ofrecidas al actor para el mes de agosto de 2017, esto es 10 GB de navegación de internet y 700 minutos, en caso de no haberlo hecho.

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.

NOTIFÍQUESE

DIEGO ALEJANDRO DELGADO SALAZAR³

	Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA
Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales	
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado:	
No.:	<u>236</u>
De fecha:	<u>26 DIC 2017</u>
	
FIRMA AUTORIZADA	

³Profesional universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.