



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 26 OCT 2016

Sentencia número 00006302

Acción de Protección al Consumidor No. 15-159796
Demandante: LUISA FERNANDA CORREDOR LÓPEZ.
Demandado: TELMEX COLOMBIA S.A.

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 demandante, contrató los servicios de televisión e internet con el extremo demandado, con el número de cuenta 56936925.
- 1.2. Que solicitó la cancelación de los servicios descritos desde el mes de abril de 2015, a través de la llamada al N° telefónico 7 500 500 con radicado de llamada N° 461285189 y no procedieron con la desactivación del servicio, causándole perjuicios por continuación de facturación de los mismos.
- 1.3. Que la parte demandante, efectuó el requerimiento desde hace 4 meses, manifestándole el extremo demandado desactivar los servicios a partir del mes de mayo, hecho que incumplieron; luego, que a partir del mes de junio, nuevamente incumplieron.
- 1.4. Que el último reclamo directo, lo efectuó el día 7 de julio de 2015, con el radicado N° 476214911, respondiendo la parte pasiva, que esperara e hiciera caso omiso de las facturas; no obstante, a la fecha de presentación de la presente demanda, los servicios contratados, continuaron vigentes.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que, a título de efectividad de la garantía, el retiro inmediato de los servicios contratados de televisión e internet; el ajuste de la cuenta y la expedición de un paz y salvo.

00006302

3. Trámite de la acción

El día 8 de septiembre de 2015, mediante Auto N° 70691, 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. 6 al 8), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo, contestó en oportunidad la demanda, indicando oponerse a la pretensión, por cuanto, desde el pasado 3 de julio de 2015, habría dado atención favorable a la cancelación de los servicios contratados por la accionante, propuso además, la excepción de fondo de *"cumplimiento de la normatividad vigente"*.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 1 a 3 del expediente.

A este se le 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 17 al 29 del expediente.

A este se le 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 párrafo 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:

*"Párrafo 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.*

*Quando 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 a las aportadas por las partes, 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 garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² 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 técnicas³.

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 bien, 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 consumidor⁴ 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 en el caso concreto

• Relación de consumo

Se encuentra acreditado en el presente asunto, el vínculo negocial, toda vez que las partes reconocen que desde el año 2010 en el domicilio de la actora se habían instalado los servicios de televisión.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es titular 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 encuentra demostrado que los servicios objeto de litigio no fueron desactivados o cancelados por el extremo pasivo, ante las constantes solicitudes

¹El 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."

² El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

efectuadas por la accionante, con el agravante que con el transcurrir del tiempo se le generó facturación por la conducta omisiva del demandado; nótese que en la contestación de la demanda (fls. 10 y 11), la sociedad demandada aceptó que la actora había solicitado la desactivación de los servicios y que se generaron facturas.

En ese contexto, cuando el extremo pasivo asumió esa conducta de no suspender los servicios, de manera tácita, incurrió en una vulneración a los derechos de la usuaria pues mantuvo a la accionante bajo la continuidad de la relación contractual, cuando ésta había manifestado su voluntad de romper esa relación contractual, confirmando de paso, el consecuente daño a la demandante.

Y es que, si bien la demandada alude que ha cumplido con la desactivación de los servicios contratados con la actora, y haber efectuado el ajuste de lo facturado desde la solicitud de la cancelación, indicando como prueba con la contestación de la demanda que se tuvo informada del estado del proceso de cancelación y de las reversiones que le serían aplicadas y las cuales efectivamente fueron materializadas (Folio 14), no puede tenerse por cumplida la desactivación de los servicios en el sentido de que al efectuarse con posterioridad a la presentación de la demanda, deviene un hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 Código General del Proceso⁵, más no en una acreditación de no vulneración de los derechos discutidos, tal como se ha expuesto.

Con todo, de acuerdo al análisis del material probatorio obrante en el expediente, puede concluirse que si bien el extremo pasivo afirma haber efectuado tanto la cancelación de los servicios, como los ajustes de facturación, dicha materialización de los actos no fue debidamente comprobada con los documentos idóneos, sin que en este estado de las diligencias se hubiese desvirtuado esta circunstancia o se hubiere acreditado la existencia de una causal que eximiera su responsabilidad en los términos del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y, en consecuencia, ordenará a la demandada realizar la desactivación de los servicios de televisión e internet, genere los ajustes por facturación desde la fecha en que la accionante solicitó lo pretendido, así mismo deberá expedir el respectivo paz y salvo de la obligación, en caso de no haberlo hecho.

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 la sociedad **TELMEX COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT. 830.053.800-4, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **TELMEX COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT. 830.053.800-4, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **LUISA FERNANDA CORREDOR LÓPEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1'057.582.310, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la

⁵"...En la sentencia se tendrá en cuenta cualquier hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial sobre el cual verse el litigio, ocurrido después de haberse propuesto la demanda, siempre que aparezca probado y que haya sido alegado por la parte interesada a más tardar en su alegato de conclusión o que la ley permita considerarlo de oficio..."

presente providencia, efectúe la cancelación de los servicios de televisión e internet; realice los ajustes por facturación desde el mes de mayo de 2015 y expida el respectivo paz y salvo.

TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los diez (10) 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 literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTO: En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE

La Coordinadora del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor

LIZZ PACHECO RAMIREZ
LIZZ DAHIAN PACHECO RAMIREZ

Proyectó: CGA
Revisó: LDPR

 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>203</u>
De fecha: <u>27 OCT 2016</u>
 FIRMA AUTORIZADA