



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 22/03/2022

Sentencia número 3051

**Acción de Protección al Consumidor No. 21-72874**  
**Demandante: ANTONIO JOSE MARQUEZ FLORIAN**  
**Demandado: DIRECTV COLOMBIA LTDA**

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda, 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 Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

## I. ANTECEDENTES

### 1. Hechos

**1.1.** Que en el mes de mayo de 2020 la parte actora adquirió con la demandada el servicio de televisión e internet, el cual activado e instalado el día 06 de mayo de 2020, iniciando así la relación contractual.

**1.1. 1.2.** Que de acuerdo con lo indicado por la parte actora, en los hechos de la demanda, su inconformidad radica en "...2. *El contenido de lo ofrecido se refería a: Servicio de television satelital y servicio de internet de menos de 3MB e intermitencia constante* 3. *Sin embargo, no corresponde a la realidad: Durante toda la ejecucion del servicio desde Mayo de 2020 nunca se obtuvo la velocidad vendida. Adicionalmente al solicitar traslado de domicilio sin cobertura de internet manifiestan que ellos si vendian solo el servicio de internet y que debo pagar clausula de permanencia por un servicio que no utilizo y que adquiri por ellos ofrecer solo el paquete de television e internet satelital* 4. *El 20 de Enero mi servicio de internet dejo de funcionar y enviaron el dia 26 a 1 tecnico que reviso por 2 dias los dispositivos determinando que habia saturacion de las redes e inhabilidad tecnica. El tecnico no reporta adecuadamente y al llamar a averiguar informan que no fue reportado la inhabilidad y que deben enviar un segundo tecnico, el cual viene el 28 de Enero, nuevamente revisa y concluye que hay inhabilidad tecnica, pero nuevamente no reporta la inhabilidad, a los 10 dias vuelvo y me comunico donde nuevamente envian un tercer tecnico el 12 de Febrero que se le manifiesta la inhabilidad tecnica pero este por alguna razon no lo incluye en el reporte, el dia 16 de febrero nuevamente se comunica un 4 tecnico que programan y al comunicarse le manifiesto la inhabilidad tecnica y que pregunte a sus companeros pero por nuevamente y sin venir reporta la inhabilidad tecnica. El servicio es cobrado el mes completo sin haberlo utilizado y sin nunca haber obtenido el servicio de 10MB..."* (sic).

**1.3.** Que el día 10 de febrero de 2021, por escrito se elevó la reclamación directa.

**1.4.** Que frente a la referida reclamación se dio respuesta día 17/02/2021, manifestando "Se encuentra en una zona con cobertura total, las revisiones realizadas anteriormente por nuestros tecnicos confirman que la navegacion es correcta por lo cual se le genero una nueva orden de mantenimiento de acuerdo a lo que nos manifiesto, en las proximas 24 a 48 horas habiles uno de nuestros tecnicos se estara comunicando con usted para confirmar agendamiento de visita. Hemos procedido a aplicar un ajuste del 30 sobre el servicio de Internet del 04/01/2021 al 04/03/2021 por valor de \$ 42.708, por lo tanto, el valor a pagar de la factura que vence el 05/03/2021 es de \$ 228.121..."

## 2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la información o publicidad suministrada por el demandado fue engañosa, y en consecuencia, el demandado proceda al pago de una indemnización por: el Mes de Enero \$142.900.00 completo, Mayo 2020 a Enero 2021 de velocidad no entregada por \$571.600.00 correspondiente a la mitad del valor del servicio para un total de \$714.500.00.

## 3. Trámite de la acción

El día 25 de febrero de 2021, mediante Auto No. 23241 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 a la dirección electrónica judicial registrada en el RUES, esto es al correo [andsar@directvla.com.co](mailto:andsar@directvla.com.co) (consecutivos 21-72874- -3, -4), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la demandada radicó memorial bajo consecutivo No. 21-72874- -5, donde manifiesta que la demandada ha actuado bajo la normativa vigente y por lo mismo no ha vulnerado los derechos del consumidor toda vez que:

1. el servicio adquirido corresponde a televisión con el plan de programación Plata HD con dos (2) equipos decodificadores e internet de hasta 10 megas de velocidad.

2. que conforme con la información registrada en el sistema der la demandad, durante el tiempo que estuvo activo el servicio de internet, fueron recibidos los siguientes reportes de fallas:

- (i) 28 de septiembre de 2020: Por medio de la línea de servicio al cliente, fue informado por el usuario que presentaba intermitencia en el servicio, sin embargo, no fue posible generar los procedimientos correspondientes sobre el servicio, toda vez que el usuario manifestó que no se encontraba en el domicilio.
- (ii) 21 de enero de 2021: A través de la línea de servicio al cliente, se reportó que presentaba inconvenientes con la navegación del servicio de internet, por lo cual, se generaron en línea las validaciones correspondientes, confirmando que la cobertura y los parámetros de prestación del servicio eran adecuados. Sin embargo, debido a que el usuario indicó que no era posible hacer uso del servicio, se escaló el caso con el área de ingeniería.
- (iii) 24 de enero de 2021 fue establecido un contacto telefónico por parte del área de ingeniería, quienes al realizar la validación correspondiente confirmaron que en la zona en la que estaba ubicado el servicio se contaba con cobertura, sin embargo, los parámetros de navegación no eran los adecuados, por lo cual, se generó una orden de atención técnica. Y el día 27 de enero de 2021 fue efectuada la visita por parte de nuestro personal técnico, evidenciando que el servicio se encontraba funcionando de manera adecuada, y el inconveniente presentado en la navegación se encontraba asociado al dispositivo del usuario.
- (iv) 10 de febrero de 2021: A través de la línea de servicio al cliente y de la plataforma MiDIRECTV, el usuario informó que persistían los inconvenientes

con la navegación del servicio de internet, por lo cual consultó acerca del proceso de cancelación de su servicio. En esta ocasión se realizó la validación sobre el servicio, identificando que no había sido reportada imposibilidad técnica en la prestación del servicio. Dado lo anterior, se generó una nueva orden de mantenimiento para recopilar evidencias sobre la imposibilidad técnica manifestada por el usuario. Y el día 17 de febrero de 2021 fue enviada una comunicación al usuario, en la cual se informó lo anterior, y adicionalmente se confirmó la aplicación de una compensación por valor de \$42.708, teniendo en cuenta las fallas sobre su servicio de internet para el periodo de enero 04 a marzo 04 de 2021; **no se generó una visita técnica adicional, toda vez que el usuario manifestó su intención de retirar el servicio de internet.**

3. el día 18 de febrero del año en curso, por medio de la línea de servicio al cliente, el accionante solicitó el traslado del servicio, no obstante, al realizar la validación en nuestro sistema se informó al cliente que no contamos con cobertura para la prestación del servicio de internet en la dirección mencionada, por lo que el servicio de internet para la suscripción No. 114536494 fue cancelado de manera definitiva a partir del 08 de marzo de 2021, conforme a la solicitud presentada por el usuario.

4. el día 18 de febrero de 2021 el usuario aceptó dar continuidad al servicio de televisión, razón por la cual, no se hizo efectivo el cobro de la tarifa de compensación por la finalización anticipada del contrato para el servicio de internet.

Téngase en cuenta que se corrió traslado a la excepción de mérito mediante fijación No.058 de fecha 13 de abril de 2021, con vencimiento de término el 16 de abril de 2021, el cual venció en silencio.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos 21-72874- -0 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 bajo los consecutivos 21-72874- -5 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.”. (Negritas 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.

En primer lugar, y respecto a la solicitud de declarar para el presente caso publicidad e información engañosa, este Despacho indicara que es necesario que se cumpla con lo dispuesto en la parte final del literal C) del numeral 5, artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 que *“...Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, **deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad...**”*, situación que en el presente caso no se presenta y no se prueba, pues simplemente la parte actora en su escrito de demanda (el consecutivo 21-72874- -0= aporta capturas de pantalla de: (i) PQR de fecha 10-02-2021, (ii) email de fecha 10-02-2021, y (iii) respuesta de la sociedad a reclamaciones elevadas, y con dichas pruebas no determinan que haya existido por parte de la sociedad demandada una publicidad engañosa respecto del servicio de internet contratado y la velocidad de carga y descarga de la conexión, y que este se haya presentado al momento de la suscripción del contrato máxime.

En segundo lugar, asistiéndole 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.

<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.

## 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 en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto en consideración a las manifestaciones y el material probatorio aportado por las partes en litigio, en virtud de los cuales se acredita que en el mes de mayo de 2020 la parte actora adquirió con la demandada el servicio de televisión e internet, el cual activado e instalado el día 06 de mayo de 2020, iniciando así la relación contractual.

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

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme a la manifestación de la parte demandante tendiente a que el 10 de febrero de 2020 presentó de manera escrita la respectiva reclamación previa en sede de empresa. Sobre el particular, la parte demandante allegó en la página 3 del consecutivo No.0 del sumario, la respuesta dada por la sociedad demandada fechada el 17 de febrero de 2020.

En conclusión, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

- 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 la parte demandante afirmó que “...*Durante toda la ejecución del servicio desde Mayo de 2020 nunca se obtuvo la velocidad vendida. Adicionalmente al solicitar traslado de domicilio sin cobertura de internet manifiestan que ellos si vendían solo el servicio de internet y que debo pagar clausula de permanencia por un servicio que no utilizo y que adquiri por ellos ofrecer solo el paquete de television e internet satelital...*”, hechos que motivaron a la accionante a solicitar la efectividad de la garantía.

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

Ahora bien, es cierto que la parte demandante adquirió el servicio objeto de litigio, sin embargo, dentro de las pruebas aportadas a la demanda no se advierte que la sociedad demandada haya vulnerado los derechos del consumidor según lo consagrado en la ley 1480 de 2011. Si bien es cierto que la demandante manifiesta fallas en la calidad del televisor, también lo es que, el Despacho no encuentra material probatorio que acredite la prueba del defecto objeto de Litis (falla reiterada desde el inicio de la prestación del servicio), tal como lo dispone el inciso 2º del artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, el cual señala: *“Para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto (...)”*. De la misma manera advierte el despacho que la obligación de probar el defecto recae plenamente en el demandante, tal y como se indicó en la norma en cita, por lo que no se evidencia la existencia de un defecto de conformidad con la definición de calidad o idoneidad descrita en la norma, es decir que presentaron defectos como que el internet nunca obtuvo la velocidad vendida, de conformidad con el artículo 167 del Código General del Proceso el cual manifiesta: ***“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”***.

Entonces acertado resulta concluir que no sólo no aportó pruebas que acrediten alguna de las circunstancias antes enunciadas, sino que su colaboración para con el ejercicio probatorio dispuesto por este Despacho resultó precaria, si se tiene en cuenta que era su deber asumir de forma proactiva la carga probatoria en este asunto, para demostrar la falta de calidad e idoneidad del servicio, punto sobre el cual es necesario precisar que, con apoyo en lo previsto por la jurisprudencia nacional, *“las atestaciones de las partes que favorezcan sus intereses, carecen, en el sistema procesal civil colombiano, de importancia probatoria a menos que se encuentren corroboradas con otras pruebas, caso en el cual su eficacia proviene de éstas y no de la aserción de la parte.”*<sup>5</sup>(Subrayado fuera de texto)

Cabe precisar que cuando se reclama la vulneración de un derecho, las inconformidades que se alegan se deben demostrar, pues la sola manifestación no es suficiente para dar por ciertos los hechos, advirtiendo que la actora no aportó si quiera documental que dé cuenta de la falla y mucho menos reiterada que establece el numeral 2 del artículo 11 de la ley 1480 de 2011, y que le dé el derecho a solicitar la devolución del dinero del producto. De este modo, el Despacho no puede determinar que se cumplieron los presupuestos exigidos para la prosperidad de la presente acción de protección al consumidor, pues no se evidencia la falla reiterada del servicio de internet o incumplimiento alguno de parte de la pasiva.

Por tal motivo, mediante la acción de protección al consumidor no podría este Despacho ordenar las pretensiones solicitadas por la demandante, pues se estaría pasando por alto las indicaciones señaladas en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y de este modo, imponiéndole cargas excesivas al demandado, más aún cuando no se encuentra probado el defecto en el servicio de internet, y en conclusión será procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

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,

<sup>5</sup> Cas. Civ. Sentencia de octubre 31 de 2002. Exp. 6459.

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

**SEGUNDO:** Archivar las presentes diligencias.

**TERCERO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA<sup>6</sup>**



**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. 051

De fecha: 23/03/2022

**FIRMA AUTORIZADA**

<sup>6</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 parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.