

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CINCUENTA Y SEIS DE PEQUEÑAS CAUSAS Y
COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D.C.**

Bogotá D. C., veintisiete de julio de dos mil veintitrés

Radicación No. 2019-02031

Procede el Despacho a proferir sentencia dentro del trámite verbal sumario adelantado por el señor **Hernán Adolfo Suaza Cadavid**, en contra de la compañía **Directv Colombia Ltda.**

ANTECEDENTES

1. Con su demanda radicada el 16 de diciembre de 2019 (f. 71 c. 1), el accionante solicitó declarar que: **i)** “la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante sentencia del 7 de julio de 2019” “resolvió” que la sociedad demandada “vulneró [sus] derechos” como consumidor; y **ii)** la convocada no dio respuesta de fondo a sus reclamaciones realizadas mediante derechos de peticiones escritos, verbales y por llamadas telefónicas, en los que solicitó copia del contrato suscripción No. 103552504 del 22 de abril de 2018.

En consecuencia, la sociedad accionada deberá: **a)** pagarle al demandante 10 SMMLV como reparación a los perjuicios sufridos por la vulneración de sus derechos; **b)** entregarle paz y salvo a la fecha por todo concepto; y el citado contrato de suscripción; **c)** imponerle una multa de 2 SMMLV por la no comparecencia a la audiencia de conciliación extrajudicial, llevada a cabo en la Personería de Bogotá; **d)** pagar una multa por “obstaculizar o no prestar la colaboración para la obtención de una prueba” como lo es la copia del citado contrato; y **e)** sufragarle las costas (f. 68, c. 1).

2. Como soporte fáctico adujo que impetró ante la Superintendencia de Industria y Comercio acción de protección al consumidor contra la

entidad convocada por publicidad e información engañosa, puesto que le ofreció “3 meses gratis en servicio de televisión (mundial de futbol Rusia 2018)” y “servicio de internet sin que a la fecha haya sido realizada la instalación”.

Dicha Corporación emitió la sentencia No. 6969 del 7 de junio de 2019, en la que declaró a la aquí accionada vulneradora de los derechos del demandante.

En los días 8, 13, 18, 29 de enero, 2, 13, 14, 26, 27 de febrero, 14, 15 de marzo, 15, 26, 29 de abril, 7, 14, 20, 21, 22, 28 de mayo, 28 de junio, 2, 15, 17 y 19 de julio de 2019 realizó, en total, 54 llamadas telefónicas a la compañía Directv Colombia Ltda., solicitando la copia completa del contrato de suscripción No. 103552504 del 18 de abril de 2018; con ese mismo fin presentó derechos de petición escritos.

La accionada solo le entregó copia de la primera página. Falta la segunda, en la que dejó plasmado de su puño y letra las aclaraciones de que “solo puedo ver un televisor. Incumplimiento del contrato” y “notificó que solo utilizaré el plan plata, es decir que al finalizar los tres meses de la promoción de canales Premium, solicito suspender el servicio Premium”.

Anotaciones realizadas porque debía escribir a la convocada con un mes de antelación a la finalización de la gratuidad de los 3 meses para cancelar el servicio Premium (mucho más costoso) y solo dejar el servicio plata; puesto que de no hacerlo esta continuaría proveyendo el servicio Premium para cobrar su alto valor por siempre, “aunque el usuario inicialmente solo quiera y pueda pagar el plan plata, más económico”.

Inicialmente, la sociedad Directv Colombia Ltda., se comprometió a brindarle gratuidad de 3 meses en servicios de televisión; instalación del servicio de internet; y el traslado de la instalación inicial de Mosquera (Cundinamarca) a Bogotá, por lo que le cobraría \$40.000, pero realmente lo hizo por \$100.000.

Adicionalmente, la accionada le vulneró sus derechos a la salud, dignidad e intimidad personal y familiar, en connivencia con la sociedad

CONIVOC S.A., por realizarle “cobros indebidos en horarios y días no adecuados”.

Estos cobros reiterativos le ocasionaron un cuadro clínico que comprende: a) **otorrinolaringología**: una cirugía pansinusitis para “extirpación [de] pólipos nasales”; b) **Sistema digestivo**: helicobacter pylori y polipectomía para “extirpación de pólipos”; c) **Sistema respiratorio**: asma, neumonía, rinitis crónica; alergia tiotropio bronquial; d) leucemia; e) diabetes; **psicología**: asma eosinofílica grave; f) **nutricionista**: prediabético.

Antes de la relación comercial con la accionada sufría de artrosis cervical, la con los citados cobros se ha agravado por los diagnósticos recientemente descritos.

Estas llamadas y mensajes de datos exigiendo el pago y amenazándole con reportarlo en las centrales de riesgo se realizaron por Directv Ltda., y Covinoc S.A., algunas antes de las 8 de la mañana, otras después de las 5 de la tarde, sábados, domingos, lunes festivos entre septiembre y noviembre de 2019.

Proceder de la demandada que le ocasionó perjuicios en el monto de 10 SMMLV.

3. Mediante auto del 26 de febrero de 2020 se admitió la demanda (f. 128, c. 1), del que una vez notificada la parte demandada se mantuvo silente.

4. Mediante providencia del 16 de marzo pasado se decretaron como pruebas las documentales obrantes en el expediente, y al no existir otras pendientes de práctica dispuso dictar sentencia anticipada, con fundamento en el numeral 2 del artículo 278 del CGP (pdf. 25, c. 1).

CONSIDERACIONES

1. Por no estructurarse una causal de nulidad que invalide lo actuado, la decisión será de fondo y accediendo parcialmente a las pretensiones, por lo que pasa a explicarse.

2. En efecto, la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la H. Corte Suprema de Justicia ha resaltado que la “responsabilidad civil contractual exige demostrar los siguientes elementos: (i). La existencia de un contrato valido; (ii); El incumplimiento -doloso o culposo- de la otra parte; (iii). El perjuicio; (iv). El nexo causal, en una relación de causa y efecto, entre el proceder de la convocada y las consecuencias que ello le produjo en el plano patrimonial o inmaterial; y (v). La mora, supuesto que variará, en cada evento, dependiendo de la clase de prestación insoluta¹”²

3. Ahora bien, la labor del despacho se centrará en verificar si los anteriores presupuestos axiológicos de la pretensión de responsabilidad contractual se encuentran acreditados en el proceso:

3.1. De la **existencia de un contrato valido**. Para esta judicatura, la parte demandada celebró con el señor Suaza Cadavid un contrato de prestación de servicios de televisión e internet el día 22 de abril de 2018 (f. 1, c. 1), en el que según la documental observada en el expediente comprendía “3 meses gratis” de “Directv” y “64 partidos”, por la fecha para el mundial de Rusia, siempre que “compra ya y paga en mayo de 2018” (f. 3, c. 1) e internet (f. 4, c. 1).

Este contrato es válido porque la prestación de servicios de televisión e internet se encuentran autorizados y regulados por las Leyes 182 de 1995, 335 de 1996, 555 de 2000, 1065 de 2006, entre otras.

Adicionalmente, la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio conoció del proceso verbal sumario de protección al consumidor seguido por Hernán Adolfo Suaza Cadavid frente a la compañía Directv Colombia Ltda. (radicado 2018-272553), donde le dio validez a ese negocio jurídico y, consecuentemente, declaró que “la sociedad Directv Colombia Ltda... vulneró los derechos del consumidor” (f. 5, c. 1).

¹ En las obligaciones de dar y de hacer el deudor debe ser constituido en mora como lo prevé el artículo 1609 del Código Civil, mientras que en las de no hacer el solo hecho de incurrir en la prohibición pone al infractor en esa condición, por lo que no resulta necesario adelantar gestiones para que tal estado se configure.

² CJS. SC. Sentencia de casación del 28 de junio de 2022. SC1962-2022. Radicación n° 11001-31-03-023-2017-00478-01. MP. Octavio Augusto Tejeiro Duque.

No obstante, esta relación contractual ya fue presentada, discutida y decidida ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que en fallo del 7 de junio de 2019 declaró que la accionada vulneró los derechos del consumidor del demandante.

Ante esa autoridad era procedente que el demandante reclamara el reconocimiento y tasación de los perjuicios ocasionada por el empresario prestador de los servicios de internet y televisión, dado que la “acción de protección al consumidor” se encuentra encaminada, entre otras posibilidades, a “obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios” por un “evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas”, así como por “por información o publicidad engañosa” (artículos 19 y 56 –numeral 3- de la Ley 1480 de 2011).

En efecto, así lo hizo, por cuanto en la demanda para protección de sus derechos de consumidor pidió –adicionalmente- condenar a la compañía Directv Colombia Ltda., al pago de 20 SMMLV por los daños ocasionados con el incumplimiento del contrato de prestación de servicios de internet y televisión, pretensión indemnizatoria negada por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio en la sentencia del 7 de junio de 2019, bajo los argumentos de tasarse en “una suma bastante alta” y ser “una forma abusiva de solicitar dichos perjuicios”.

Adicionalmente, resaltó que el “señor Suaza siendo profesional del derecho sabe que estos perjuicios deben probarse tal como lo establece el artículo 206, en consonancia con la Sentencia C 157 de 1997, en tanto que dichos perjuicios al no estar demostrados. En gracia de discusión esta Superintendencia Tampoco los hubiese podido ordenar y en el caso concreto no hay un equilibrio para tal pedido” (minuto 1:54:00).

Inconforme con esta decisión el aquí demandante presentó solicitud de aclaración y, subsidiariamente, apelación, ambos pedimentos negados por la Delegatura por no haber en la parte resolutive de la sentencia frases o términos ambiguos, y por ser ese trámite de mínima cuantía y –por ende- de única instancia.

Desde esta perspectiva, entre aquel litigio hay identidad de: **a)** causa: una relación de consumo por la suscripción de un contrato de prestación de servicios de internet y televisión en el año 2018; **b)** partes, porque el aquí demandante y la sociedad demandada fueron los mismos extremos de la Litis de la acción de protección al consumidor ventilada ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio (radicado 2018-272553) y **c)** pretensión, en ambos litigios el demandante imploró el pago de los perjuicios ocasionados con el incumplimiento de la compañía Directv Colombia Ltda. del citado negocio jurídico.

Adicionalmente, la doctrina ha resaltado que en la acción de protección al consumidor por “publicidad engañosa” “el profesional, por acción u omisión, consigue que el consumidor incurra en error respecto de las características reales y verdaderas de un producto. En este supuesto, el consumidor deberá presentar como pretensión primera, a título de indemnización por perjuicio material, la reparación del bien, su reposición o la devolución del dinero y como pretensión segunda podrá solicitar la indemnización de los perjuicios morales”³ (se subraya).

Lo descrito en precedencia recoge la conclusión de haberse presentado cosa juzgada del litigio que ahora concita la atención del despacho, pues la decisión emitida por dicha Delegatura negó la pretensión indemnizatoria por su tasación excesiva y su falta de acreditación (artículo 303 del CGP); con lo que “la cosa juzgada es positiva, en cuanto atribuye un bien e impide que sobre un punto fallado se decida otra vez (efecto declarativo); y negativa en cuanto excluye que el bien mismo pueda ser ulteriormente negado y cierra la puerta a nuevos procesos (efecto consumativo). De esta manera, la cosa juzgada se opone a cualquier alegación que contradiga la sentencia anterior”⁴.

Por lo tanto, la pretensión indemnizatoria esgrimida por la parte actora con base en la relación de consumo que contrajo con el extremo accionado ya fue resuelta por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio (radicado 2018-272553),

³ MORENO, Carlos Iván. Acción del consumidor, procedimientos de consumo y sujetos demandados (análisis comparado entre las legislaciones italiana, española y colombiana). Bogotá. Universidad Externado de Colombia. 2018. Págs. 131-132.

⁴ MORALES MOLINA, Hernando. Curso de derecho procesal civil. Parte general. 8ª edición. Bogotá. Editorial ABC. 1983. Pág. 507.

lo que, de suyo, prohíbe a este despacho “el replanteamiento de pretensiones resueltas por sentencia con valor de cosa juzgada, porque respecto a ellas obró ya la jurisdicción, y es necesario impedir que un mismo litigio se reinicie sucesivamente”, por “razones sociales, políticas y de seguridad jurídica”⁵.

De otro lado, se declarará que en el proceso verbal sumario de protección al consumidor seguido por Hernán Adolfo Suaza Cadavid frente a la compañía Directv Colombia Ltda. (radicado 2018-272553), dicha Delegatura en su fallo le dio validez a ese negocio jurídico y, consecuentemente, declaró que “la sociedad Directv Colombia Ltda... vulneró los derechos del consumidor” del aquí accionante (f. 5, c. 1).

También se accederá a las pretensiones de ordenarle a la demandada que le entregue completo el contrato de suscripción No. 103552504 del 22 de abril de 2018 al señor Suaza Cadavid.

Pero se negará la imposición de la sanción pecuniaria a la demandada por no comparecer a la audiencia de conciliación extrajudicial en la Personería de Bogotá, dado que, en lo medular, el tema a tratar en ese mecanismo de autocomposición de litigios era la indemnización de perjuicios, pretensión que ya estaba cobijada por la cosa juzgada, en virtud de la sentencia emitida el 7 de junio de 2019 por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio (radicado 2018-272553).

Negar las demás pretensiones de la demanda.

5. Por lo tanto, se acogerán algunas pretensiones declarativas; pero no se condenará en costas, habida cuenta que la pretensión principal (indemnizatoria) no prosperó y la parte demandada no compareció al proceso.

En consecuencia, el **JUZGADO CINCUENTA Y SEIS DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D.C.**,

⁵ DEVIS ECHANDÍA, Hernando. Nociones generales de derecho procesal civil. 2ª edición. Bogotá. Temis. 20009. Pág. 671.

administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley **RESUELVE:**

PRIMERO: declarar, de oficio, la cosa juzgada.

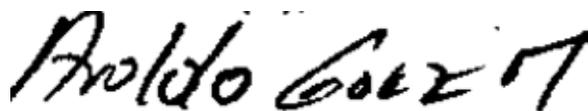
SEGUNDO: En consecuencia, DECLARAR que en el proceso verbal sumario de protección al consumidor seguido por Hernán Adolfo Suaza Cadavid frente a la compañía Directv Colombia Ltda. (radicado 2018-272553), la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio en su fallo del 7 de junio de 2019 le dio validez a ese negocio jurídico y, consecuentemente, declaró que “la sociedad Directv Colombia Ltda... vulneró los derechos del consumidor” del aquí accionante (f. 5, c. 1).

TERCERO: ORDENAR a la demandada que le entregue completo al demandante el contrato de suscripción No. 103552504 del 22 de abril de 2018. Para tal efecto, se le concede 10 días hábiles, contados desde el día siguiente a la ejecutoria de esta sentencia.

CUARTO: NEGAR las demás pretensiones (por el efecto de la cosa juzgada).

QUINTO: Sin condena en costas.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



AROLDO ANTONIO GÓEZ MEDINA

JUEZ

JUZGADO 56° DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE
BOGOTÁ D.C.

La anterior providencia se notifica por estado N° 041 del 28 DE JULIO
DEL 2023 en la Secretaría a las 8.00 am



JOSÉ REYNEL OROZCO CARVAJAL
Secretario

Firmado Por:
Aroldo Antonio Goez Medina
Juez
Juzgado Pequeñas Causas
Juzgado 056 Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **796f59c1a6d5d0101ba10aa40917ea603f10baf57ffc5a67ffc8e7c11cb872a**

Documento generado en 26/07/2023 07:23:13 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>