

PRINCIPALES MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS QUE POR
LEY LES CORRESPONDEN A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SERVICIOS DE
COMUNICACIONES

JUAN SEBASTIÁN DÍAZ BUILES

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DERECHO

RIONEGRO - ANTIOQUIA

2019

PRINCIPALES MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS QUE POR
LEY LES CORRESPONDEN A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SERVICIOS DE
COMUNICACIONES

JUAN SEBASTIÁN DÍAZ BUILES

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

ASESOR DE TRABAJO DE GRADO

LIBARDO DE JESÚS QUINTERO SALAZAR

PROFESOR FACULTAD DE DERECHO UCO

ABOGADO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DERECHO

RIONEGRO - ANTIOQUIA

2019

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

DEDICATORIA

Este trabajo de grado es dedicado a:

A mis padres Nelson de Jesús y Ángela María, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de dedicación y valentía

A mi hermana Ana María por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en la realización de todos mis sueños y metas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de manera especial al abogado Andrés Pérez Roca, pues sin su ayuda y colaboración a lo largo de la construcción de éste trabajo no hubiese sido posible llevarlo a un buen fin.

Agradezco al docente de la Universidad Católica de Oriente y abogado Juan Camilo Castellanos, quien en un principio generó en mí un cariño especial por el Derecho Procesal.

Y finalmente agradezco a aquellos compañeros de la facultad de Derecho de la Universidad Católica de Oriente, que me ayudaron con sus consejos y sugerencias para la construcción de este trabajo investigativo.

TABLA DE CONTENIDO

IDEA INNOVADORA QUE DERIVARÍA DEL PROYECTO	8
ANTECEDENTES	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	13
PALABRAS CLAVE	14
JUSTIFICACIÓN	14
OBJETIVOS	16
OBJETIVO GENERAL	16
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
MARCO CONCEPTUAL	17
CONTRATO DE ADHESIÓN	17
CLÁUSULAS ABUSIVAS	17
CONSUMIDOR	18
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	18
CLÁUSULAS PROHIBIDAS	19
PETICIÓN	19
QUEJA	19
RECURSOS	20

	7
RECURSO DE APELACIÓN	20
SIC	21
CRC	21
METODOLOGÍA	22
DISCUSIÓN O HALLAZGOS	22
CUADRO NORMATIVO	22
II. ESQUEMA DE LOS PRINCIPALES MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	89
PARTE INTRODUCTORIA	90
PRIMERA RAMIFICACIÓN: PROCEDIMIENTO JURISDICCIONAL	91
TRÁMITES Y REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA DEMANDA ANTE LA SIC	94
TRÁMITES Y REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA ANTE LA SIC	97
SEGUNDA RAMIFICACIÓN: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	99
PETICIONES Y QUEJAS	99
RECURSO DE REPOSICIÓN Y RECURSO DE APELACIÓN	101
CONCLUSIONES	101
TRABAJOS CITADOS	102
ANEXOS	103

IDEA INNOVADORA QUE DERIVARÍA DEL PROYECTO

Realizar una esquematización de los principales procedimientos, tanto administrativos como jurisdiccionales, con los que cuentan los usuarios de servicios de comunicaciones para protegerse de cláusulas abusivas a prohibidas que impliquen la renuncia a los derechos que por ley les corresponden (Resolución 5050, 2016, art. 2.1.2.1) y (Ley 1480, 2011, art.3) cuando estos se vean afectados o transgredidos por parte de las empresas prestadoras de estos servicios.

ANTECEDENTES

A lo largo del desarrollo exhaustivo de esta investigación, se han realizado las indagaciones pertinentes que permitan la recolección de información necesaria para llevar a feliz término la finalidad principal que tiene éste trabajo, y es la esquematización de los principales procedimientos administrativos o jurisdiccionales con los que cuentan los consumidores que celebren contratos de adhesión y los usuarios que celebren contratos de prestación de servicios de comunicaciones, para proteger sus derechos e intereses individuales cuando éstos se vean afectados por acciones u omisiones de las empresas prestadoras de dichos servicios, al respecto se encuentra con que la doctrina se ha dedicado de manera detallada en evaluar y entender aspectos generales sobre los contratos de adhesión, y realizar definiciones sobre las cláusulas abusivas, pero puede evidenciarse que hasta ahora no se ha encontrado un esquema de aquellos procedimientos para protegerse de la implementación de dichas cláusulas. Lo anterior no quiere significar que la información encontrada no ha sido útil para esta labor investigativa, sino que por el contrario se ha encontrado un buen número de trabajos que han sido de gran ayuda en la construcción de ésta investigación, de los que se destacan los siguientes.

En primer lugar Zapata Flórez, et al. (2016), integrantes del semillero de investigación denominado contratación privada contemporánea, adscrito al grupo de investigación Saber, Poder y Derecho, de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia, en la obra que lleva como título “Sanciones jurídicas a la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en Colombia”, este gran grupo de estudiantes y docentes presentan algunos acercamientos al concepto de “cláusulas abusivas” y destacan definiciones de autores tales como Rubén S. Stiglitz, Carlos Alberto Soto Coaguila y Yolima Prada Márquez. A su vez realizan un recuento de las normas que se encargan de hacer un control a las cláusulas abusivas en Colombia, este acápite del citado trabajo tiene una gran relevancia para este trabajo de investigación, pues allí se recolectan normas que tratan sobre la protección de los consumidores que celebren contratos de adhesión y en estos contratos son introducidas cláusulas abusivas.

Así mismo, Posada Torres (2015a). en su trabajo “Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano”, ya no hace un acercamiento al tema de las cláusulas abusivas, si no que dicho autor centra su atención en dar un acercamiento al concepto de “contrato de adhesión”, de esta forma, realiza una distinción de las partes quienes celebran dicho contrato, su estructura, sus partes y su finalidad. Este trabajo aporta de manera sustancial a la investigación que aquí se adelanta, pues ayuda a dar un acercamiento más detallado al contrato de adhesión, y ayudará a dar un orden y desarrollo más lógico la propuesta que se tiene como objetivo general.

Nuestro legislador, en variedad de ocasiones, ha tomado la legislación de otros países y ha intentado realizar un acoplamiento más perfecto a nuestra realidad social, a modo de ejemplo se trae a colación la implementación del Código Civil, el cual ha sido muy cercano al desarrollado en Chile, y que a su vez fue traído desde el derecho Francés, por lo tanto, para el presente trabajo

investigativo el lector se inmiscuirá en el artículo elaborado por Carlos Pizarro Wilson, quien en su obra “La eficacia del control de las cláusulas abusivas en el derecho chileno” brindará a esta investigación información de dicho país relacionada con el tema del presente informe final y permitirá realizar un estudio de la normatividad de dicho país referente a las denominadas igual que en nuestro país “cláusulas abusivas” (Pizarro Wilson, 2004) , las cuales llevarán a realizar una comparación, y si es del caso, alguna reflexión.

Dejando atrás el contrato de adhesión, se ha establecido que en años recientes los usuarios de servicios de comunicaciones han sido vulnerados en sus derechos por la implementación de cláusulas abusivas o prohibidas por parte de las empresas prestadoras de dichos servicios como la Resolución 7862, 7863 y 7867 de 2017 proferidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otras; cláusulas que implican la renuncia a los derechos que como consumidores les corresponden por ley, lo que va en contravía a lo preceptuado en el numeral 2° del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 (en adelante, Estatuto del Consumidor) y en el numeral 2.1.3.4.4 del artículo 2.1.3.4 de la Resolución 5050 del 2016 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, CRC). Por ello, el presente proyecto busca esquematizar los principales mecanismos de protección, tanto administrativos como jurisdiccionales, con los que cuentan los consumidores de servicios de comunicaciones para proteger los derechos que por ley les asisten frente a las empresas prestadoras de dichos servicios. Se espera que la esquematización se constituya en una herramienta para esclarecer la forma en la que los consumidores, entendidos como la parte contractual débil del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, pueden resguardar sus derechos individuales.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A mediados del siglo XVIII y comienzos del siglo XIX en el contexto y desarrollo de la revolución industrial, que tuvo como eje central Gran Bretaña, la tecnología ha jugado un papel fundamental en el desarrollo de la humanidad, pues las nuevas creaciones e invenciones con miras al mejoramiento de la producción de los sectores empresariales como los textiles, la metalurgia, el transporte, la comunicación, la escritura, la educación, la investigación en todos sus matices, entre otros, han hecho que la vida diaria del hombre se simplifique al punto que, con un solo “clic” se pueda ejecutar una tarea que hace un par de siglos podría tomar unas cuantas horas, e incluso varios días, a modo de ejemplo, la entrega de un mensaje entre dos municipios o ciudades..

Tal simplificación de las tareas diarias llegó a un punto en el que, desde la perspectiva de un ciudadano común de la Gran Bretaña del siglo XX, con sus avances tecnológicos tan representativos y ejemplares para cualquier otra Nación del globo terráqueo, consideraría ridículo, a lo más absurdo imaginar que, en un futuro habría un implemento tecnológico que cabría en cualquiera de sus bolsillos, con el que podría capturar una imagen igual a la que podrían captar sus ojos, llamar desde el polo norte hasta el polo sur, o desde un continente a otro y poner en contacto a personas separadas por miles de kilómetros en tiempo real, con un solo “clic” realizar búsqueda de información almacenada en la nube, trazar la ruta más rápida y calcular el tiempo de duración del recorrido desde su casa al trabajo, hacer cálculos matemáticos, puntear fechas importantes y eventos en un calendario digital que puede programar para hacer recordatorios, capturar sonidos, conversaciones, conferencias, escuchar sus melodías preferidas, etc., todo esto como resultado a uno de los grandes inventos que la humanidad ha hecho posible y

que en la actualidad disputa por los primeros puestos en importancia por los beneficios que ha traído a la globalización y expansión de la economía, la cultura y la política.

En 1982 es presentado al mercado el primer teléfono celular portátil por la empresa NOKIA, como pionera en la tecnología de telefonía celular, un modelo de 9.5 kilogramos, era una tecnología envidiada por muchos, pero que solo estaba al alcance de aquellas personas que tenían ingresos económicos significativos, y contaban con el dinero suficiente para realizar dicha inversión. A medida que la telefonía celular ha avanzado, la sociedad se ha encontrado con la necesidad de estar en conexión en tiempo real con el mundo, pues dicha tecnología ha tenido tanto avance en el mercado que su tendencia podría llegar a convertirla en un servicio esencial para la vida humana, y no es una idea descabellada, pues en la actualidad las Naciones del mundo tienen una misión que ha generado grandes complicaciones pero que poco a poco se ha ido implementando en todos los territorios, y se trata de llevar el servicio de Internet hasta cada uno de los hogares que conforman su territorio.

Bajo este supuesto, se quiere ilustrar al lector la gran importancia que tiene en la actualidad el servicio de comunicaciones, y que ahora, se encuentra cada vez más cerca de cada uno de los habitantes de cada Nación, y en especial, de todo el territorio Colombiano. Hoy en día, existe una gran variedad de empresas que se encargan de prestar el servicio de comunicaciones, a modo de ejemplo podemos encontrar en el mercado con la variedad de servicios que ofrecen empresas como Claro, Avantel, Movistar, Tigo, Móvil Éxito, y entre otras grandes cadenas que se encargan de brindar a los usuarios de todo el territorio Nacional de tecnologías para su comunicación. Esta prestación del servicio implica que exista una relación jurídica entre usuario y empresa prestadora de servicios de comunicaciones, que para el presente informe final se

denominará contrato de prestación de servicios de comunicaciones. Dicha relación contractual se regirá por la Resolución 5050 del 2016 de la CRC, pese a que claramente establece la Ley 1480 (2011, art. 2) *“las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente”* (p.2), en un inciso posterior del mismo artículo hace claridad que, si existe una regulación especial, se aplicará de manera suplementaria lo establecido en el mismo Estatuto, y preferencialmente la regulación que trate un tema en particular, en este caso, la relación que genera el contrato de prestación de servicios de comunicaciones entre usuario y empresa prestadora de dichos servicios.

Al surgir una relación contractual entre las partes, existen normas que deben respetarse, tales como las consagradas en el Estatuto del Consumidor o lo dispuesto por la Resolución 5050 del 2016 de la CRC referente al servicio de comunicaciones, con el fin de no generar un desequilibrio jurídico, y que alguna de las partes allí intervinientes se vea afectada por acciones que pongan en peligro sus derechos e intereses individuales. Por lo que en el presente informe final se hará la explicación detallada de un esquema ya diseñado, y que es producto de ésta propia investigación, en el que se ilustran los principales mecanismos de protección, tanto jurisdiccionales como administrativos, con los que cuentan los usuarios de servicios de comunicaciones para proteger sus derechos e intereses cuando se vean afectados por las empresas prestadoras de estos servicios.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los principales procedimientos administrativos y jurisdiccionales con los que cuentan los usuarios de servicios de comunicaciones para restablecer el equilibrio jurídico frente

a las empresas prestadoras de dichos servicios cuando dentro de los contratos se implementan cláusulas abusivas o prohibidas?

PALABRAS CLAVE

Comisión de Regulación de Comunicaciones; contratos de prestación de servicios de comunicaciones; derechos de los consumidores; Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor); PQRs; Resolución 5050 de 2016.

JUSTIFICACIÓN

Uno de los factores que debería ser apremiante para las empresas prestadoras de servicios de comunicaciones del país, como lo son Avantel, Tigo, Claro, Movistar, entre otros, debería ser el respeto y la honra que demuestren a la hora de realizar acciones que dejen en evidencia la protección real de los derechos e intereses de sus consumidores o usuarios, dependiendo de cual sea la modalidad de contratación que dichas empresas utilicen para prestar sus servicios.

Ya sea por la implementación en el contrato de adhesión de alguna cláusula abusiva que implique la renuncia de los derechos del consumidor que por ley le corresponden (numeral 2°, artículo 43 del Estatuto del consumidor), o por otro lado, la implementación de una cláusula prohibida en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones (Artículo 2.1.3.4., numeral 2.1.3.4.4.° de la Resolución 5050 del 2016 de la CRC) donde se le imponga al usuario una renuncia anticipada a los derechos que el contrato o la ley le otorgan, generan, a la luz de la norma, un desequilibrio jurídico evidente, pues ya sea el consumidor o el usuario de los servicios anteriormente enunciados, quien haya aceptado sin conocimiento real de sus implicaciones alguna de éstas

cláusulas, se ve inmerso en una posición de indefensión para proteger sus propios derechos e intereses individuales, y como consecuencia de esto se genera una ventaja a dichas empresas, abriendo un abanico de posibilidades para que estas puedan efectuar acciones que vayan en contra del ordenamiento jurídico. Adicionalmente, es importante que las compañías prestadoras de servicios de comunicaciones entiendan que se pueden ver beneficiadas al no incluir este tipo de cláusulas, ya que aquellas organizaciones que son transparentes y buscan la satisfacción de sus clientes, son, por regla general, las que tienen mayores niveles de rendimiento, de atracción y retención de su clientela.

Con base en lo anterior, se deja en evidencia que a la hora de celebrar un contrato de adhesión o un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, los consumidores o usuarios, respectivamente, no tienen la habilidad ni la comprensión jurídica suficiente para identificar de manera oportuna cuando, dentro del contrato que en su momento está celebrando con una empresa prestadora de dichos servicios, se encuentra inmersa una cláusula abusiva o prohibida que va en detrimento de sus derechos e intereses individuales, pues una persona del común, que no ha tenido una preparación en el ámbito jurídico, no está en la capacidad de saberlo, y en consecuencia, tampoco tiene conocimiento, de manera certera, de cuales son sus derechos como consumidor o usuario, y mucho menos, tendrá el conocimiento de cuáles son los mecanismos que la ley dispone para protegerlos.

En consecuencia, y como se dejó en evidencia en el aparte de “antecedentes”, si bien hay un desarrollo, que no es muy amplio, sobre las cláusulas abusivas y los mecanismos que existen para defenderse de ellas, no hay en este momento una propuesta de investigación en la que se busque realizar una esquematización de los principales mecanismos de protección, tanto administrativos como jurisdiccionales, para proteger los derechos de los consumidores o usuarios cuando sean

implementadas, en los contratos de adhesión y de prestación de servicios de comunicaciones, cláusulas abusivas o prohibidas.

El desarrollo de un esquema de los principales mecanismos administrativos y jurisdiccionales para la protección de los derechos de los consumidores o usuarios de los servicios de comunicaciones traen a la sociedad una gran ventaja, pues dentro de este informe final, lo que se realizará es una explicación detallada de cada uno de los pasos que los consumidores o usuarios deben realizar para la utilización de aquellos mecanismos de protección, para garantizar de manera efectiva la protección de sus derechos e intereses, pues como se ha señalado anteriormente, la implementación de cláusulas abusivas o prohibidas dejan al consumidor o usuario en una posición de desventaja frente a la empresa prestadora de estos servicios. Este “manual” o explicación detallada será utilizada de manera principal por los consumidores o usuarios de servicios de comunicaciones, y de manera secuencial habrá una utilización por parte de las empresas prestadoras de dichos servicios en cuanto estas están en la obligación de recepcionar y dar respuesta a algunas de las actuaciones previstas en la norma.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Esquematizar los principales mecanismos administrativos y jurisdiccionales con los que cuentan los usuarios de servicios de comunicaciones para proteger los derechos que por ley les asisten cuando sean vulnerados por las empresas que prestan dichos servicios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar la normatividad colombiana referente a los servicios de comunicaciones (Estatuto del Consumidor y Resolución 5050 de 2016 de la CRC).
2. Relacionar los contenidos relevantes en relación a los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones establecidos en el Estatuto del Consumidor y la Resolución 5050 de 2016 de la CRC.
3. Construir un esquema de los principales mecanismos que tienen los usuarios de servicios de comunicaciones para la protección de sus derechos.

MARCO CONCEPTUAL

Para un mejor entendimiento del presente informe final, presento a continuación un glosario, donde se especifican conceptos esenciales de manera resumida.

CONTRATO DE ADHESIÓN

En la obra “Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano” del autor Camilo Posada Torres, es citado el doctrinante Christian Larroumet para hacer una definición del contrato de adhesión, en el que se destaca:

El contrato de adhesión como aquel acuerdo de voluntades por medio del cual uno de los contratantes, denominado predisponente, impone al otro, llamado adherente, el contenido del contrato sin ninguna posibilidad de discutirlo ni de modificarlo, contando únicamente

con la facultad de decidir libremente si contrata o no bajo el clausulado ofrecido, dentro de un esquema de “lo toma o lo deja” (Larroumet, 1999), citado por Posada Torres, (2015b, p. 143).

CLÁUSULAS ABUSIVAS

Según el texto anteriormente mencionado de “Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano”, citando a (García, 2009) mencionado por Posada Torres (2015c). En la obra “del abuso del derecho al abuso de la posición dominante” se define cláusula abusiva como el “ejercicio abusivo de la libertad contractual”.

CONSUMIDOR

Conforme a consulta en la página web de la Red Nacional de Protección al Consumidor, en publicación titulada “¿quién es consumidor?”, se cita al Estatuto del Consumidor, al definir el concepto de consumidor como:

Toda persona natural o jurídica, que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario (CONSUMIDOR) (Ley 1480, 2011, art. 50).

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Según definición de la Resolución 5050 (2016, num. 1.60) de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, el contrato de prestación de servicios de comunicaciones es:

Acuerdo de voluntades entre el usuario y el proveedor, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes. Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato (p. 12).

CLÁUSULAS PROHIBIDAS

Conforme a la definición dada en párrafos anteriores sobre cláusulas abusivas, me permito realizar la misma cita, sin embargo, se hace claridad en cuanto a las cláusulas prohibidas son de aplicación exclusiva de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones, los que se encuentran regulados por la Resolución 5050 del 2016 de la CRC.

PETICIÓN

Según la Resolución (5050, 2016, num. 1.164) de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, una petición se entiende como:

Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo. (p. 21).

QUEJA

Conforme a la Resolución 5050 (2016, num. 1.199), una queja ante una empresa prestadora de servicios de comunicaciones, se entenderá como “cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.” (p. 25).

RECURSOS

De acuerdo con la Resolución (5050, 2016, num. 1.201) de la CRC, los recursos se definen como:

Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (relacionada con actos de negativa del

contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), mediante la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del usuario de revisión por parte del proveedor, como a la presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo. (p. 25).

RECURSO DE APELACIÓN

Seguidamente en la Resolución (5050, 2016, num 1.202) de la CRC se define el recurso de apelación como:

Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que ésta lo revise y decida de fondo. (p. 25).

SIC

En el contexto del presente informe final, se entenderá por SIC a la Superintendencia de Industria y comercio, es la autoridad nacional que protege los derechos de los consumidores, la libre y sana competencia, la propiedad industrial y defiende los derechos fundamentales relacionados con la

correcta administración de datos personales (SIC, 2017). Entre sus funciones se encuentra: 1) Protección al consumidor; 2) Control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal; 3) Protección de la competencia; 4) Vigilancia de las Cámaras de Comercio; 5) Protección de datos personales; y la que tiene más trascendencia para esta investigación 6) Asuntos jurisdiccionales SIC (s.f, parr. 3). Conforme a la propia página web de la SIC, donde se dispone lo siguiente:

De acuerdo con SIC (s.f, parr. 22), a través de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, la Superintendencia en ejercicio de las funciones jurisdiccionales de protección al consumidor, en primera o única instancia, podrá: i) Ordenar la efectividad de las garantías de bienes y servicios establecidas en las normas de protección al consumidor o las contractuales si ellas resultan más amplias o, ii) Imponer las multas sucesivas que procedan de acuerdo con la ley, por incumplimiento de las órdenes de efectividad de garantías emitidas.

CRC

La CRC es la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y es el órgano encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad. (CRC, s.f, parr. 2).

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la presente propuesta de investigación, se tendrá un enfoque cualitativo (descriptivo – jurídico), y para ello se realizarán las siguientes actividades:

- Recolección de información secundaria, lo que incluye: Búsqueda de normatividad, jurisprudencia y doctrina aplicable, a través del uso de fuentes físicas y virtuales, tales como los servicios de biblioteca de la UCO, el internet y de ser necesario, derechos de petición dirigidos a entidades del orden nacional (Ej. La SIC, la CRC, entre otras).
- Análisis de la información recolectada para demostrar la hipótesis a través de técnicas, tales como: análisis jurisprudencial y normativo y mapa mental.
- Presentación de los resultados obtenidos y elaboración de la esquematización planteada.

DISCUSIÓN O HALLAZGOS

CUADRO NORMATIVO

Con el fin de dar cumplimiento al segundo objetivo específico de esta investigación, a continuación, se presenta al lector un cuadro normativo en el que se realiza una recopilación de los artículos del Estatuto del Consumidor, y de la Resolución 5050 del 2016 de la CRC, que tienen directa relación con el tema de investigación del presente informe final. De igual forma, en el mencionado cuadro, el lector encontrará una columna donde se hacen algunas anotaciones importantes sobre algunos de los artículos aquí recopilados, con el fin de dar especial importancia a la información que puede ser ignorada con una lectura superficial de la norma.

NORMA	ARTÍCULO	DISPOSICIÓN	CONTENIDO RELEVANTE
-------	----------	-------------	---------------------

<p>Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor)</p>	<p>42° (Concepto de cláusulas abusivas)</p>	<p>Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.</p> <p>Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.</p> <p>(Ley 1480, 2011, art. 42).</p>	<p>Consecuencia jurídica de incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre consumidores y productores o proveedores, serán ineficaces de pleno derecho.</p>
<p>Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor)</p>	<p>43° (Cláusulas abusivas de pleno derecho)</p>	<p>Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden; 2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden; 	<p>Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:</p> <p>(...)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que

		<p>3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;</p> <p>4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;</p> <p>5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;</p> <p>6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;</p> <p>7. Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;</p> <p>8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;</p>	<p>por ley les corresponden;</p> <p>(...)</p>
--	--	---	---

		<p>9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;</p> <p>10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.</p> <p>11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;</p> <p>12. <Numeral derogado por el artículo 118 de la Ley 1563 de 2012. Entra a regir a partir del 12 de octubre de 2012></p> <p>13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de</p>	
--	--	---	--

		<p>arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.</p> <p>14. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.</p> <p>(Ley 1480, 2011, art. 43).</p>	
<p>Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor)</p>	<p>3° (Derechos de los consumidores)</p>	<p>Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:</p> <p>1. Derechos:</p> <p>1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.</p> <p>1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño</p>	<p>Todo el contenido es relevante.</p> <p>Se destaca del presente artículo el numeral 1.3, donde se establece que el consumidor tiene el derecho a “Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea” de: “los mecanismos de protección de</p>

		<p>en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.</p> <p>1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.</p> <p>1.4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.</p> <p>1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las</p>	<p>sus derechos y las formas de ejercerlos”.</p> <p>(Ley 1480, 2011b, art 3)</p> <p>Por otra parte, para efectos de esta investigación, es de vital importancia lo establecido en el numeral 1.5, pues en éste se establece que los consumidores tienen el derecho a ejercer reclamaciones ante productores o proveedores, y de igual forma, de ser necesario, acceder a la jurisdicción o ante las autoridades administrativas para ejercer las acciones pertinentes. (Ley 1480, 2011c, art 3).</p> <p>En el numeral 1.6., donde se establece la</p>
--	--	---	---

		<p>reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.</p> <p>1.6. Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.</p> <p>1.7. Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.</p> <p>1.8. Derecho a la participación: Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.</p> <p>1.9. Derecho de representación: Los consumidores tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y</p>	<p>protección contractual del consumidor, solo se hace mención de los contratos de adhesión. Es importante establecer en esta investigación si los contratos de adhesión son iguales, semejantes o diferentes de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones regulado en la Resolución 5050 de 2016 emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC. (Ley 1480, 2011d, art. 3).</p> <p>El numeral 1.8, establece que los consumidores tienen derecho a organizarse y asociarse para ser escuchados</p>
--	--	--	---

		<p>servicios, y las contravenciones a la presente ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas.</p> <p>1.10. Derecho a informar: Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.</p> <p>1.11. Derecho a la educación: Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.</p> <p>1.12. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria. (Ley 1480, 2011a, art. 3).</p>	<p>por las autoridades administrativas que resuelvan litigios que los afecten. Este tipo de reclamación “grupal” será tratada más adelante. (Ley 1480, 2011e, art 3).</p> <p>Se destaca el derecho a la educación de los consumidores, consagrado en el numeral 1.11, donde se establece que deben ser formados en los derechos que ellos tienen por el hecho de ser consumidores y la forma de hacerlos efectivos. (Ley 1480, 2011f, art 3).</p>
<p>Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor)</p>	<p>56° (Acciones jurisdiccionales)</p>	<p>Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:</p>	<p>En la presente investigación no se tratarán las acciones jurisdiccionales</p>

		<p>1. Las populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.</p> <p>2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.</p> <p>(Ley 1480, 2011, art. 56a)</p> <p>4. <Numeral corregido por el artículo 5 del Decreto 2184 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una</p>	<p>contenidas en el numeral 1 del presente artículo, pues estas remiten directamente a la ley 472 de 1998, y su desarrollo tendría una expansión que no es el fin de esta investigación.</p> <p>De igual forma se aclara que estas acciones no son comunes, por lo que simplemente se hará solo una breve descripción.</p> <p>El numeral 2 del presente artículo remite al Código General del Proceso (por ser esta la norma vigente y no el Código de Procedimiento Civil como lo establece el párrafo de éste artículo), por ser este el que contiene las</p>
--	--	--	---

		<p>garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor. (Decreto 2184, 2011, art. 5)</p> <p>PARÁGRAFO. La competencia, el procedimiento y demás aspectos procesales para conocer de las acciones que trata la Ley 472 de 1998 serán las previstas en dicha ley, y para las de responsabilidad por daños por producto defectuoso que se establece en esta ley serán las previstas en el Código de Procedimiento Civil.</p> <p>En las acciones a las que se refiere este artículo se deberán aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en la presente ley.</p> <p>(Ley 1480, 2011, art. 56b).</p>	<p>normas procesales de la jurisdicción ordinaria.</p>
<p>Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor)</p>	<p>58° (Procedimiento de las acciones de protección al consumidor)</p>	<p>Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la</p>	<p>No se llevarán por medio del proceso verbal sumario las controversias</p>

	<p>Este artículo se relaciona con el literal a) del artículo 626 de la Ley 1564 de 2012.</p> <p>Sobre la expresión “<u>a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio</u>” contenida en el numeral 10 del presente artículo, la Corte Constitucional a hecho una valoración de la norma demanda y la ha declarado EXEQUIBLE por medio de la Sentencia de Constitucionalidad 561 de 2015 de 2 de septiembre de 2015, Magistrada Ponente Dra. María Victoria Calle Correa.</p> <p>Seguidamente, la misma expresión evaluada anteriormente, pero en este caso en el literal “a” del numeral 11 del presente artículo fue igualmente declarada EXEQUIBLE por la Sentencia de Constitucionalidad 561 de 2015 de 2 de septiembre de 2015, Magistrada Ponente Dra.</p>	<p>economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:</p> <p>1. La Superintendencia de Industria y Comercio o el Juez competente conocerán a prevención.</p> <p>La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia en todo el territorio nacional y reemplaza al juez de primera o única instancia competente por razón de la cuantía y el territorio.</p> <p>2. Será también competente el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo.</p> <p>Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio deba conocer de un asunto en un lugar donde no tenga oficina, podrá delegar a un funcionario de la entidad, utilizar medios</p>	<p>derivadas de la responsabilidad por producto defectuoso, ni las acciones contenidas en el numeral 1 del artículo 56 del Estatuto del Consumidor.</p> <p>El procedimiento para hacer efectivos los derechos que por ley le corresponden será el verbal sumario establecido en el artículo 390 del Código General del Proceso.</p> <p>De igual forma el presente artículo establece el proceso verbal sumario como el procedimiento que debe realizarse para hacer efectivos los derechos de los</p>
--	---	--	---

	<p>María Victoria Calle Correa.</p>	<p>técnicos para la realización de las diligencias y audiencias o comisionar a un juez.</p> <p>3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato. En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso, deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía.</p> <p>(Ley 1480, 2011, art. 58a).</p> <p>4. <Aparte tachado derogado por el literal a) del artículo 626 de la Ley 1564 de 2012> No se requerirá actuar por intermedio de abogado. Las ligas y asociaciones de consumidores constituidas de acuerdo con la ley podrán representar a los consumidores. Por razones de economía procesal, la Superintendencia de Industria</p>	<p>consumidores contenidos en el Estatuto del Consumidor y en normas especiales, para nuestro caso, los derechos establecidos en la Resolución 5050 de 2016 de la CRC.</p> <p>La SIC será la entidad que reemplace a los jueces den en primera o única instancia en razón de competencia por cuantía o territorio. Se destaca que la SIC tiene competencia territorial en todo el territorio Nacional.</p> <p>Término de caducidad para presentar acción por controversias contractuales: 1 año a partir de la</p>
--	-------------------------------------	--	--

		<p>y Comercio podrá decidir varios procesos en una sola audiencia.</p> <p>(Ley 1564, 2012, art. 626a).</p> <p>5. A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor, reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente, con observancia de las siguientes reglas:</p> <p>a) Cuando la pretensión principal sea que se cumpla con la garantía, se repare el bien o servicio, se cambie por uno nuevo de similares características, se devuelva el dinero pagado o en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero, se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y las pruebas del defecto. Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la</p>	<p>terminación del contrato.</p> <p>Por regla general, el presente artículo estipula 1 año como término de caducidad para ejercer la acción de reclamación.</p> <p>La SIC tiene la facultad de resolver varios casos en una misma sentencia, asemejándose a las sentencias de unificación de la Corte Constitucional.</p> <p>Como requisito de la demanda se establece que el usuario debe haber presentado reclamación directa ante el productor o proveedor. Cuando se trate de una reclamación por</p>
--	--	---	---

		<p>prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.</p> <p>b) La reclamación se entenderá presentada por escrito cuando se utilicen medios electrónicos. Quien disponga de la vía telefónica para recibir reclamaciones, deberá garantizar que queden grabadas. En caso de que la reclamación sea verbal, el productor o proveedor deberá expedir constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo. El consumidor también podrá remitir la reclamación mediante correo con constancia de envío a la dirección del establecimiento de comercio donde adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio.</p> <p>c) El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la</p>	<p>protección contractual, para realizar la reclamación directa se debe anexar prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.</p> <p>El productor o proveedor, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a la reclamación interpuesta por el consumidor.</p> <p>La SIC realiza una valoración de las pruebas conforme a las reglas de la sana crítica.</p> <p>La SIC podrá decretar pruebas periciales de ser necesarias en el proceso, cuando el dictamen ya realizado carezca de</p>
--	--	--	--

		<p>reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo,</p> <p>d) Las partes podrán practicar pruebas periciales anticipadas ante los peritos debidamente inscritos en el listado que para estos efectos organizará y reglamentará la Superintendencia de Industria y Comercio, los que deberán ser de las más altas calidades morales y profesionales. El dictamen, junto con la constancia de pago de los gastos y honorarios, se aportarán en la demanda o en la contestación. En estos casos, la Superintendencia de Industria y Comercio debe valorar el dictamen de acuerdo a las normas de la sana crítica, en conjunto con las demás pruebas que obren en el proceso y solo en caso de que carezca de firmeza y precisión podrá decretar uno nuevo.</p> <p>(Ley 1480, 2011, art. 58b).</p> <p>e) <Literal derogado por el literal a) del artículo 626 de la Ley 1564 de 2012></p> <p>f) Si la respuesta es negativa, o si la atención, la reparación,</p>	<p>firmeza y precisión.</p> <p>¿Opera el silencio administrativo positivo cuando el productor o proveedor no dé respuesta la reclamación directa hecha por el usuario?</p> <p>R. No, éste se tomará como indicio grave en su contra.</p> <p>Cuando el consumidor no tenga información sobre el productor o proveedor para realizar la demanda, sólo será necesario que conozca la dirección, correo electrónico o teléfonos del lugar donde se adquirió el servicio, con el fin que la SIC</p>
--	--	--	--

		<p>o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente o la Superintendencia.</p> <p>Si dentro del término señalado por la ley el productor o proveedor no da respuesta, se tendrá como indicio grave en su contra. La negativa comprobada del productor o proveedor a recibir una reclamación dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la presente ley y será apreciada como indicio grave en su contra.</p> <p>g) Se dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa en todos los casos en que se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido.</p> <p>6. La demanda deberá identificar plenamente al productor o proveedor. En caso de que el consumidor no cuente con dicha información, deberá indicar el sitio donde</p>	<p>individualice al demandado.</p> <p>Si el consumidor no conoce ningún dato del productor o proveedor, transcurridos dos (2) meses de presentada la demanda, se archivará. Los términos de caducidad operarán nuevamente, y el consumidor deberá presentar nuevamente la acción antes que venzan dichos términos.</p> <p>El juez de conocimiento de la SIC tiene facultades para fallar infra, extra y ultrapetita.</p> <p>La SIC podrá imponer sanciones a los productores o proveedores</p>
--	--	--	--

		<p>se adquirió el producto o se suministró el servicio, o el medio por el cual se adquirió y cualquier otra información adicional que permita a la Superintendencia de Industria y Comercio individualizar y vincular al proceso al productor o proveedor, tales como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, entre otros.</p> <p>La Superintendencia de Industria y Comercio adelantará las gestiones pertinentes para individualizar y vincular al proveedor o productor. Si transcurridos dos meses desde la interposición de la demanda, y habiéndose realizado las gestiones pertinentes, no es posible su individualización y vinculación, se archivará el proceso, sin perjuicio de que el demandante pueda presentar, antes de que opere la prescripción de la acción, una nueva demanda con los requisitos establecidos en la presente ley y además deberá contener información nueva sobre la identidad del productor y/o expendedor.</p>	<p>desde un (1) SMLMV, hasta ciento cincuenta (150) SMLMV, por no haber cumplido con sus obligaciones contractuales, cuando la sentencia sea favorable al consumidor. Esta multa se constituye a favor de la SIC.</p> <p>La sanción anteriormente mencionada se impondrá al consumidor cuando éste actúe de forma temeraria.</p> <p>La SIC, la Superintendencia Bancaria o el juez competente impondrán sanciones cuando se incumpla la sentencia, o se incumpla acta de conciliación o de transacción.</p>
--	--	---	---

		<p>7. Las comunicaciones y notificaciones que deba hacer la Superintendencia de Industria y Comercio podrán realizarse por un medio eficaz que deje constancia del acto de notificación, ya sea de manera verbal, telefónica o por escrito, dirigidas al lugar donde se expendió el producto o se celebró el contrato, o a la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o a las que obren en los certificados de existencia y representación legal, o a las direcciones electrónicas reportadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, o a las que aparezcan en el registro mercantil o a las anunciadas en la publicidad del productor o proveedor.</p> <p>8. <Numeral derogado por el literal a) del artículo 626 de la Ley 1564 de 2012></p> <p>(Ley 1564, 2012, art. 626b).</p> <p>9. Al adoptar la decisión definitiva, el Juez de conocimiento o la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para</p>	<p>Se tendrá por cumplido el requisito de reclamación directa cuando se haya celebrado audiencia de conciliación o transacción.</p>
--	--	---	---

		<p>las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita, y emitirá las órdenes a que haya lugar con indicación de la forma y términos en que se deberán cumplir.</p> <p>10. Si la decisión final es favorable al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, además de la condena que corresponda, una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes <u>a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio</u>, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación debidamente probadas, tales como la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, inclusive la de expedir la factura y las demás circunstancias. No procederá esta multa si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o</p>	
--	--	--	--

		<p>cuando el demandado se allana a los hechos en la contestación de la demanda. La misma multa podrá imponerse al consumidor que actúe en forma temeraria.</p> <p>11. En caso de incumplimiento de la orden impartida en la sentencia o de una conciliación o transacción realizadas en legal forma, la Superintendencia Industria y Comercio podrá:</p> <p>a) Sancionar con una multa sucesiva a favor de la <u>Superintendencia de Industria y Comercio</u>, equivalente a la séptima parte de un salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo en el incumplimiento.</p> <p>b) Decretar el cierre temporal del establecimiento comercial, si persiste el incumplimiento y mientras se acredite el cumplimiento de la orden. Cuando lo considere necesario la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar la colaboración de la fuerza pública para hacer efectiva la medida adoptada.</p>	
--	--	--	--

		<p>La misma sanción podrá imponer la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera o el juez competente, cuando se incumpla con una conciliación o transacción que haya sido realizada en legal forma.</p> <p>PARÁGRAFO. Para efectos de lo previsto en el presente artículo, la Superintendencia Financiera de Colombia tendrá competencia exclusiva respecto de los asuntos a los que se refiere el artículo 57 de esta ley.</p> <p>(Ley 1480, 2011, art. 58b)</p>	
<p>Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor)</p>	<p>59° (Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio)</p> <p>Capítulo sobre: otras actuaciones administrativas.</p> <p>Sobre la expresión subrayada en el numeral 4 del presente artículo:</p> <p>Expresión subrayada “así como cualquier otra prueba consagrada en la</p>	<p>Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:</p> <p>1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como</p>	<p>La SIC tiene la facultad de realizar interrogatorios a la parte que sea necesaria para esclarecer los hechos que se investiguen, incluso puede utilizar medios coercitivos para asegurar su comparecencia.</p> <p>La SIC podrá solicitar la práctica de</p>

	<p>ley” declarada CONDICIONALMENTE EXEQUIBLE, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-165-19 según Comunicado de Prensa de 10 de abril de 2019, Magistrado Ponente Dr. Alejandro Linares Cantillo, 'en el entendido de que las competencias allí previstas (i) deben ejercerse a la luz de lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en el Código General del Proceso, y (ii) no comprenden la realización de interceptaciones o registros ni otras actividades probatorias que, según la Constitución, se encuentran sometidas a reserva judicial de conformidad con la Constitución'.</p>	<p>imponer las sanciones respectivas.</p> <p>2. Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación.</p> <p>3. Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas en el Código de Procedimiento Civil, a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el esclarecimiento de los hechos relacionados con la investigación correspondiente. Para los efectos de lo previsto en el presente numeral, se podrá exigir la comparecencia de la persona requerida, haciendo uso de las medidas coercitivas que se consagran para este efecto en el Código de Procedimiento Civil.</p> <p>4. <Aparte subrayado CONDICIONALMENTE exequible> Practicar visitas de inspección, <u>así como cualquier otra prueba consagrada en la ley</u>, con el fin de verificar</p>	<p>cualquier prueba, respetando lo consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo, Código General del Proceso y la Constitución Política de Colombia.</p> <p>La SIC tiene la facultad de tomar las medidas que sean necesarias cuando se trata de acciones que vayan en contra o que pongan en peligro los derechos de los consumidores. En este caso, diferente al anterior, ninguna de las altas cortes se ha pronunciado a cerca de la magnitud de las medidas que puedan ser tomadas por la SIC para hacer valer los</p>
--	---	--	---

		<p>hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones a las que se refiere la presente ley;</p> <p>5. Con excepción de las competencias atribuidas a otras autoridades, establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla, así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores.</p> <p>6. Ordenar, como medida definitiva o preventiva, el cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en esta ley o de aquella relacionada con productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud y ordenar las medidas necesarias</p>	<p>derechos de los consumidores.</p> <p>La SIC tiene el deber de difundir información acerca de las normas de protección de los consumidores.</p> <p>La SIC podrá ordenar la modificación de cláusulas en los contratos de adhesión cuando vayan en contra de las normas vigentes, o cuando vulneren derechos de los consumidores.</p>
--	--	--	--

		<p>para evitar que se induzca nuevamente a error o que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores.</p> <p>7. Solicitar la intervención de la fuerza pública con el fin de hacer cumplir una orden previamente impartida.</p> <p>8. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores, o de que no cumple el reglamento técnico.</p> <p>9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.</p>	
--	--	--	--

		<p>10. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción. La publicación mediante la cual se cumpla lo anterior, se hará por el medio que determine la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera y será de acceso público.</p> <p>11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales y la sanción establecida en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación o en los contratos de crédito realizados con personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia en la actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular.</p> <p>12. Ordenar al proveedor reintegrar las sumas pagadas</p>	
--	--	--	--

		<p>en exceso y el pago de intereses moratorios sobre dichas sumas a la tasa vigente a partir de la fecha de ejecutoria del correspondiente acto administrativo, en los casos en que se compruebe que el consumidor pagó un precio superior al anunciado.</p> <p>13. Definir de manera general el contenido, características y sitios para la indicación pública de precios.</p> <p>14. Ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores.</p> <p>15. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir según la naturaleza de los bienes y servicios, medidas sobre plazos y otras condiciones, en los contratos de adquisición de bienes y prestación de servicios.</p> <p>16. Fijar el término de la garantía legal de que trata el artículo 80 de la presente ley</p>	
--	--	--	--

		<p>para determinados bienes o servicios, cuando lo considere necesario.</p> <p>17. Fijar el término por el cual los productores y/o proveedores deben disponer de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para garantizar el buen funcionamiento de los bienes que ponen en circulación, conforme a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 11 de la presente ley.</p> <p>18. Fijar requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se expiden los reglamentos técnicos correspondientes cuando encuentre que un producto puede poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de los consumidores.</p> <p>(Ley 1480, 2011, art. 59a).</p> <p>19. <Numeral adicionado por el artículo 6 de la Ley 1935 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:> Vigilar lo relacionado con la información suministrada al consumidor sobre la voluntariedad de las propinas, y su efectiva destinación por</p>	
--	--	--	--

		<p>parte de los establecimientos de comercio.</p> <p>(Ley 1935, 2018, art. 6).</p> <p>En desarrollo de las funciones que le han sido asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio esta propenderá por difundir, informar y capacitar en materia de protección al consumidor.</p> <p>(Ley 1480, 2011, art. 59b).</p>	
<p>Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor)</p>	60° (Procedimiento)	<p>Las sanciones administrativas serán impuestas previa investigación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo.</p> <p>PARÁGRAFO. Las actuaciones administrativas relacionadas con el ejercicio de las facultades a las que se refiere este capítulo, podrán surtirse aplicando medios electrónicos o tecnologías de la información y la comunicación, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.</p> <p>(Ley 1480, 2011, art. 60).</p>	Remisión al Código Contencioso Administrativo.
<p>Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor)</p>	62° (Facultades de los alcaldes)	<p>Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la</p>	Facultad administrativa sancionatoria de los alcaldes igual a las

		<p>Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>En el ámbito de su territorio los alcaldes ejercerán también facultades en materia de metrología legal.</p> <p>Para ello podrán imponer multas hasta de cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, a favor del Tesoro Nacional, previo procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo. Cuando el alcalde considere procedente imponer una medida distinta, o una multa superior a cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, remitirá lo actuado a la Superintendencia de Industria y Comercio para que decida.</p> <p>Contra la decisión de los alcaldes procede el recurso de apelación que será resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>Es obligación de los alcaldes informar al Ministerio Público la iniciación de la respectiva actuación.</p>	<p>funciones de control y vigilancia de la SIC.</p> <p>Facultad de utilización de recurso de reposición frente a las decisiones tomadas por los alcaldes será resuelto ante la SIC.</p>
--	--	---	---

		<p>PARÁGRAFO. En todo caso la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá de oficio iniciar o asumir la investigación iniciada por un alcalde, caso en el cual este la suspenderá y la pondrá a su disposición, dejando constancia de ello en el expediente. Una vez avocado el conocimiento por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, esta agotará el trámite de la actuación hasta la decisión final.</p> <p>(Ley 1480, 2011, art. 62).</p>	
<p>Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor)</p>	<p>63° (Caducidad respecto de las sanciones)</p>	<p>Se aplicará lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo o las normas que lo modifiquen o adicionen. (Ley 1480, 2011, art 63).</p>	<p>Remisión al Código Contencioso Administrativo.</p>
<p>Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor)</p>	<p>64° (Desconcentración y apoyo)</p>	<p>Para el adecuado cumplimiento de los deberes del Estado, en cuanto a las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio se observará además, lo siguiente:</p> <p>Las Alcaldías, las Intendencias Delegadas Departamentales y Regionales de las Superintendencias de</p>	<p>Es importante resaltar de este artículo, las demás entidades Nacionales, Distritales o Municipales en las cuales la SIC puede delegar sus funciones.</p>

		<p>Servicios Públicos Domiciliarios y de Sociedades, las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, y los Consultorios Jurídicos, conformarán el sistema de información en trámites propios de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>En tal virtud, los integrantes del sistema de información deberán, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar atención e información al público sobre las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio; 2. Entregar el material informativo que la Superintendencia de Industria y Comercio prepare y los formatos necesarios para adelantar las gestiones ante esa entidad. <p>Las Alcaldías y las Intendencias Delegadas Departamentales y Regionales de las Superintendencias de</p>	<p>Se resalta, además, la importancia de los consultorios jurídicos para el ejercicio de las funciones de la SIC.</p>
--	--	---	---

		<p>Servicios Públicos Domiciliarios y de Sociedades, conformarán el sistema de regionalización de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>El Superintendente de Industria y Comercio podrá delegar las facultades y los trámites que a continuación se señalan, en todos o algunos de los integrantes del sistema en las zonas de su respectiva jurisdicción, según aparezca conveniente, quienes deberán seguir los procedimientos señalados para el efecto en la presente ley:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recibir las solicitudes, denuncias, respuestas a requerimientos y presentaciones personales;2. Publicar estados y edictos;3. Suministrar información sobre el estado de las solicitudes y los trámites;	
--	--	---	--

		<p>4. Notificar las actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio;</p> <p>5. Entregar formatos para trámites;</p> <p>6. Recibir solicitudes y pago de copias, así como entregarlas</p> <p>PARÁGRAFO. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá apoyarse, a través de convenios, en los judicantes de que trata la Ley 1086 de 2006, para cumplir con los fines propuestos en la presente ley.</p> <p>(Ley 1480, 2011, art 64).</p>	
Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor)	67° (Curador Ad Litem)	<p>Facúltase a la autoridad competente para contratar egresados de las facultades de derecho en las condiciones y durante el término señalado en la ley, para que actúen como curadores Ad Litem en los procesos de cobro coactivo, ejerciendo funciones jurisdiccionales. La actuación servirá para cumplir con el requisito de la judicatura, necesario para optar al título profesional de abogado.</p> <p>(Ley 1480, 2011, art 67)</p>	Específicamente para el procedimiento de cobro coactivo.

<p>Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones</p>	<p>Numeral 1.60.º (Contrato de prestación de servicios de comunicaciones)</p> <p>Título I (Definiciones)</p>	<p>Acuerdo de voluntades entre el usuario y el proveedor, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.</p> <p>Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, num. 1.60).</p>	<p>Reflejo de aplicación de la teoría del acto jurídico, contrato bilateral, oneroso.</p>
<p>Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones</p>	<p>2.1.3.4.º (Cláusulas prohibidas)</p>	<p>En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones no pueden incluirse cláusulas que:</p> <p>2.1.3.4.1. Excluyan o limiten la responsabilidad que</p>	<p>Numeral 2.1.3.4.4.:</p> <p>Impongan al usuario una renuncia anticipada a</p>

		<p>corresponde a los proveedores para la prestación del servicio de acuerdo con la normatividad vigente y, en especial, el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.</p> <p>2.1.3.4.2. Obligen al usuario a recurrir al proveedor o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o limiten su libertad para elegir el proveedor del servicio, los equipos requeridos para la prestación del mismo, el plan, u obliguen a comprar más de los bienes o servicios que el usuario necesite.</p> <p>2.1.3.4.3. Den a los proveedores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones</p>	<p>cualquiera de los derechos que el contrato o la Ley le conceden.</p> <p>Sanción de incluir cláusulas prohibidas en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones:</p> <p>No tener efectos jurídicos;</p> <p>Tenerse por no escritas (ineficaces de pleno derecho).</p>
--	--	--	--

		<p>del usuario, caso fortuito, fuerza mayor y las demás que establezca la Ley.</p> <p>2.1.3.4.4. Impongan al usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la Ley le conceden.</p> <p>2.1.3.4.5. Confieran al proveedor plazos que excedan los previstos en la Ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones.</p> <p>2.1.3.4.6. Limiten el derecho del usuario que celebró el contrato a solicitar la terminación del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del proveedor.</p> <p>2.1.3.4.7. Permitan al proveedor, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del usuario que celebró el contrato, exigir de éste una compensación no establecida</p>	
--	--	--	--

		<p>previamente en el contrato.</p> <p>2.1.3.4.8. Obliguen al usuario que celebró el contrato a dar aviso superior al establecido por la regulación para la terminación del contrato.</p> <p>2.1.3.4.9. Limiten los derechos y deberes derivados del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, del contrato y de la Ley.</p> <p>2.1.3.4.10. Limiten el derecho del usuario de portar su número, de acuerdo con lo establecido en el CAPÍTULO 6 del TÍTULO II.</p> <p>2.1.3.4.11. Impongan al usuario más obligaciones de aquéllas previstas en la regulación y en la Ley o que agraven o aumenten su responsabilidad.</p> <p>De conformidad con lo anterior, si alguna de estas</p>	
--	--	--	--

		<p>cláusulas se prevé en el contrato o cualquier otro documento que deba suscribir el usuario, no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.3.4.).</p>	
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	2.1.2.1.º (Derechos y obligaciones de los usuarios de servicios de comunicaciones)	<p>Numeral 2.1.2.1.1:</p> <p>Son derechos del usuario de los servicios de comunicaciones, los siguientes:</p> <p>a. Recibir los servicios que ha contratado de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO II.</p> <p>b. Elegir libremente el proveedor, los equipos o aparatos necesarios para la prestación de los servicios, los servicios de su elección y el plan tarifario, lo anterior de acuerdo a sus necesidades personales.</p> <p>c. Tener fácil acceso a toda la información que necesite en</p>	<p>Todo el contenido de éste artículo es importante.</p> <p>Se realiza remisión al capítulo I del título II de la Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones</p>

		<p>relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios, como por ejemplo a todas las promociones u ofertas que tenga el proveedor en el mercado, tarifas, cobertura del servicio, entre otros. Toda esta información será suministrada de manera veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita.</p> <p>d. Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados y que no le sean cobrados los servicios con precios sorpresa, es decir, tarifas que no hayan sido previamente informadas y aceptadas por el usuario.</p> <p>e. Mantener las mismas condiciones acordadas en el contrato, sin que éstas puedan ser modificadas de ninguna manera por parte de su proveedor sin la aceptación previa del usuario.</p> <p>f. Estar bien informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación de los servicios.</p>	
--	--	--	--

		<p>g. Ser atendido por parte de su proveedor ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de atención, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario.</p> <p>h. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario y, además, a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al proveedor.</p> <p>i. Poder consultar en línea, a través de la página Web del proveedor o la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio, el estado del trámite asociado a su petición, queja o recurso y el tiempo exacto para obtener respuesta al mismo, según el caso.</p> <p>j. Gozar de una protección especial en cuanto al manejo confidencial y privado de los</p>	
--	--	---	--

		<p>datos personales que ha suministrado al proveedor, así como al derecho a que dichos datos no sean utilizados por el proveedor para fines distintos a los autorizados por el usuario.</p> <p>k. Escoger si quiere contratar con cláusula de permanencia mínima o sin ella, para lo cual, el proveedor deberá explicarle en forma muy sencilla, a qué se refiere la cláusula de permanencia mínima, cuando se pactan dichas cláusulas, en qué benefician al usuario y, además, qué ocurre si el usuario quiere terminar el contrato existiendo una cláusula de permanencia mínima.</p> <p>l. Disponer de su contrato por el medio de su elección, esto es, papel o medio electrónico, para poderlo consultar en cualquier momento, para el correcto ejercicio de sus derechos.</p> <p>m. Terminar el contrato de prestación de servicios, en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró el contrato o se</p>	
--	--	---	--

		<p>activaron los servicios, aún cuando exista una cláusula de permanencia mínima, caso en el cual deberá asumir los valores asociados a la terminación anticipada.</p> <p>n. Recibir un trato respetuoso por parte de los proveedores que le ofrecen o prestan servicios de comunicaciones.</p> <p>o. Ser avisado por parte del proveedor con veinte (20) días calendarios de anticipación a un posible reporte ante entidades de riesgos financieros, para poder aceptar o defenderse de tal eventual reporte.</p> <p>p. Recibir una constancia escrita de las solicitudes de servicios adicionales al que contrató inicialmente, la cual deberá entregársele mediante un papel o a través del correo electrónico suministrado por el usuario, según su elección, a más tardar al siguiente periodo de facturación.</p> <p>q. Usar con cualquier proveedor el equipo terminal</p>	
--	--	--	--

		<p>de su elección, que ha adquirido legalmente. Lo anterior, siempre y cuando el equipo cumpla con los requisitos técnicos de homologación establecidos por la CRC.</p> <p>r. Conocer claramente las reglas que aplican a los servicios que se prestan en forma empaquetada y sus derechos, especialmente, el derecho a presentar peticiones, quejas o recursos ante un único proveedor, cuando dos (2) o más prestan los servicios que forman parte del empaquetamiento.</p> <p>s. Ser compensado cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados, de acuerdo con lo dispuesto en el ANEXO 2.1 DEL TÍTULO DE ANEXOS.</p> <p>t. Estar plenamente informado de las reglas que aplican para la utilización del Roaming Internacional, para que al viajar por fuera del país, pueda hacer uso de dicho servicio con total</p>	
--	--	---	--

		<p>conocimiento de las tarifas adicionales que le aplican, así como a elegir el tiempo que quiere que dicho servicio se encuentre activado.</p> <p>u. Recibir oportunamente la factura de sus servicios, en forma detallada, a través del medio que haya elegido, esto es, papel o medio electrónico, para que cuente con el tiempo suficiente para pagarla.</p> <p>v. Tener acceso gratuito a la información de sus consumos, a través de la página Web del proveedor y a través de la línea gratuita de atención al usuario.</p> <p>w. Poder disfrutar, bajo la modalidad de prepago, de sus saldos no consumidos, cuando adquiera una nueva tarjeta prepago a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, o cuando encontrándose en un plan prepago el usuario se cambie a un plan bajo modalidad de pospago.</p>	
--	--	---	--

		<p>x. Tener acceso permanente y gratuito a las líneas de urgencia y/o emergencia.</p> <p>y. Conocer las condiciones que aplican al uso mensajes cortos de texto –SMS- y mensajes multimedia –MMS-, así como su derecho a ser excluido del envío de mensajes masivos comerciales y publicitarios no solicitados.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.2.1).</p>	
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	<p>2.1.1.1. (Ámbito de aplicación)</p> <p>Título II (Medidas para la protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones)</p> <p>Capítulo I (Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones)</p>	<p>El CAPÍTULO 1 del TÍTULO II aplica a las relaciones surgidas entre los proveedores de servicios de comunicaciones, de que trata la Ley 1341 de 2009, y los usuarios, a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, en cumplimiento de la Ley y la regulación vigente. Se exceptúan del presente régimen, los servicios de televisión establecidos en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, salvo lo relacionado con las disposiciones frente a cláusulas de permanencia mínima y empaquetamiento de servicios para el servicio de</p>	<p>Establece el término de duración y los sujetos que se relacionan en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones.</p> <p>De igual forma se establecen las relaciones contractuales que se exceptúan en este régimen de contratación.</p> <p>Para efectos del presente artículo, se destaca que, se exceptúan del</p>

		<p>televisión por suscripción, caso en el cual le serán aplicables las medidas dispuestas en el presente Régimen; los de radiodifusión sonora que trata la Ley 1341 de 2009, y los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009.</p> <p>PARÁGRAFO: El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo</p> <p>entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato. La excepción contenida en el presente párrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes.</p> <p>La excepción contenida en el presente párrafo, no aplica</p>	<p>presente régimen los contratos de prestación de servicios de comunicaciones con planes empresariales o corporativos, porque en ellos las partes acuerdan las condiciones totalmente.</p>
--	--	--	---

		<p>respecto de la obligación que en consideración de la regulación vigente expedida por la CRC orientada a prevenir el hurto de equipos terminales móviles, tiene el representante legal de la empresa o persona jurídica que contrata bajo la modalidad de plan corporativo, consistente en su deber de suministrar y actualizar la información de los datos personales de los usuarios autorizados por éste para el uso de cada uno de los equipos terminales móviles que se encuentran operando bajo el plan corporativo contratado.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.1.1).</p>	
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	2.1.1.2.º (Principio de favorabilidad)	<p>Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las cláusulas del contrato celebrado entre el proveedor de servicios de comunicaciones y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.1.2.).</p>	Todo el contenido de este artículo es relevante.
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de	Numeral 1.164. (Petición para los usuarios del	Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los	Definición de solicitud realizada por

Regulación de Comunicaciones	servicio de comunicaciones) Título I (Definiciones)	servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo. (Resolución 5050, 2016, num 1.164).	usuario de servicios de comunicaciones.
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	Numeral 1.199. (Queja) Título I (Definiciones)	Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario. (Resolución 5050, 2016, num. 1.199).	Todo lo de este artículo es relevante para la investigación.
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	Numeral 1.201. (Recursos) Título I (Definiciones)	Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), mediante la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del usuario de revisión por parte del proveedor, como a la	Todo lo de este artículo es relevante para la investigación.

		<p>presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, num. 1.201).</p>	
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	<p>Numeral 1.202. (Recurso de apelación)</p> <p>Título I (Definiciones)</p>	<p>Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que ésta lo revise y decida de fondo.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, num. 1.202).</p>	<p>Todo lo de este artículo es relevante para la investigación.</p>
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	<p>2.1.5.1.º (Derechos de peticiones, quejas y recursos)</p>	<p>Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los</p>	<p>Todo lo de este artículo es relevante para la investigación.</p>

	<p>Sección 5 (Disposiciones generales. Trámites de peticiones, quejas y recursos -PQRS- y mecanismos obligatorios de atención al usuario)</p>	<p>medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO II. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.</p> <p>Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQRs, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.</p> <p>Las peticiones, quejas y recursos de que trata la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO II, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>	
--	---	--	--

		<p>Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO. Los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil deberán disponer además de una opción para el envío de mensajes cortos de texto –SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra “QUEJA” al código 85432, a través del cual manifieste su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá:</p> <p>a. Al momento de recibir el SMS con la solicitud del usuario y máximo dentro de los cinco (5) minutos siguientes, enviar un mensaje corto de texto –SMS- de respuesta, a través del cual se confirme al usuario, que se ha recibido su solicitud de atención para presentar una queja, así: “<Nombre del proveedor> ha recibido su</p>	
--	--	--	--

		<p>solicitud de atención, lo llamaremos a más tardar dentro del día calendario siguiente para conocer el detalle de su queja”.</p> <p>La obligación de que trata este literal, deberá ser cumplida por los proveedores a partir del 1 de noviembre de 2013.</p> <p>b. A más tardar el día calendario siguiente de recibir el SMS con la palabra “QUEJA”, llamar al usuario para atender su solicitud, conocer el detalle de la queja, efectuar el registro de la queja e informar el Código Único Numérico –CUN- que le sea asignado. A partir de este momento empezará a contabilizarse el término dispuesto en el ARTÍCULO 2.1.5.2 del TÍTULO II para responder dicha queja.</p> <p>c. En caso que el usuario que solicita atención, luego de al menos tres (3) intentos, no responda la llamada del proveedor, realizados en intervalos de tiempo no menores a treinta (30) minutos, el proveedor deberá informar al usuario tal</p>	
--	--	---	--

		<p>situación, a través del buzón de mensajes de voz o de mensajes de texto, y dará por cerrada la solicitud de atención del usuario.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.5.1).</p>	
<p>Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones</p>	<p>2.1.5.2.º (Término para responder PQR)</p>	<p>Para efectos de responder las peticiones, las quejas y los recursos, los proveedores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.</p> <p>Vencido el término mencionado en el presente artículo sin que se hubiere resuelto la PQR por parte del proveedor, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al usuario, salvo que el proveedor demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.</p>	<p>Todo lo de este artículo es relevante para la investigación.</p>

		<p>Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, el proveedor, de oficio, debe materializar los efectos del mismo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio y, en caso de que éste incumpla con dicha obligación, el usuario mantiene su derecho de reclamarlo en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.5.2)</p>	
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	2.1.5.3.º (Forma de presentación de PQR)	<p>Cuando se presentan PQRs en forma verbal, basta con informar al proveedor el nombre completo del peticionario o recurrente, el número de identificación y el motivo de la PQR. El proveedor puede responder de la misma manera y debe suministrar al peticionario o recurrente una constancia de la presentación de la PQR.</p> <p>Las PQRs presentadas en forma escrita, deben contener por lo menos, el nombre del proveedor al que se dirige, el nombre, identificación y</p>	Todo lo de este artículo es relevante para la investigación.

		<p>dirección de notificación del usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.</p> <p>En todo caso, los usuarios deberán presentar sus PQRs en forma respetuosa, en consonancia con lo dispuesto en el principio previsto en el ARTÍCULO 2.1.1.5 del TÍTULO II.</p> <p>PARÁGRAFO 1. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar al usuario, por cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de la PQR y un Código Único Numérico –CUN-, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. En el caso de PQRs presentadas por escrito, se hará constar, además, la fecha de radicación.</p> <p>PARÁGRAFO 2. Los rangos de numeración de los códigos únicos numéricos de que trata el presente artículo, serán administrados y asignados a</p>	
--	--	--	--

		<p>los proveedores de servicios de comunicaciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, de conformidad con los términos que dicha Entidad establezca.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.5.3).</p>	
<p>Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones</p>	<p>2.1.5.4.º (PQR y el pago)</p>	<p>Los proveedores de servicios de comunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs.</p> <p>Los proveedores no podrán suspender el servicio si existen PQRs pendientes de respuesta, siempre que éstas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas. Lo anterior significa que si el usuario tiene alguna inconformidad con la facturación, éste deberá pagar antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, las sumas que no sean objeto de su reclamación, de manera que el proveedor no proceda con la</p>	<p>Todo lo de este artículo es relevante para la investigación.</p>

		<p>suspensión de los servicios; no obstante, si el usuario no presenta la PQR dentro de la fecha de pago oportuno, éste deberá pagar el monto total de la misma para que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios.</p> <p>En todo caso el usuario cuenta con seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de su factura para presentar peticiones o quejas asociadas con la facturación.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.5.4)</p>	
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	2.1.5.5.º (Recepción de las PQRs)	<p>El proveedor en cuya red se origina la comunicación, debe recibir las PQRs de sus usuarios, por causa de su servicio o del servicio que preste otro proveedor al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos.</p> <p>El proveedor que las recibe debe verificar, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, si la causal de la PQR</p>	Este artículo es importante en cuanto sea presentada una PQRs frente a un proveedor que haga parte de una red de proveedores para prestar el servicio. Aquí consta los términos de contestación de las PQRs cuando son presentadas ante un proveedor no

		<p>compromete la red bajo su responsabilidad.</p> <p>Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, debe dar traslado inmediatamente hecha la verificación, al proveedor que corresponde, de lo cual debe dejar constancia escrita, junto con los datos y registros que demuestren la responsabilidad que tiene el proveedor a quien le traslada la PQR, sin que por ello el término de respuesta exceda los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la PQR fue presentada por el usuario, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual podría ampliarse el término hasta por quince (15) días hábiles más, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.</p> <p>Si el proveedor a quien le es trasladada la PQR considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a la falta de disponibilidad de los servicios del proveedor que origina la comunicación, o si estima insuficiente la verificación de que trata el inciso anterior,</p>	<p>competente y debe dársele traslado.</p>
--	--	--	--

		<p>debe requerir a este último para que practique las pruebas a que haya lugar, en todo caso atendiendo el respectivo término de respuesta conforme lo indicado anteriormente.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.5.5).</p>	
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	2.1.5.9.º (Recursos)	<p>Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1341 de 2009, los recursos o manifestaciones de inconformidad respecto de las decisiones de las peticiones o quejas por parte de los proveedores, en relación con la negativa a celebrar el contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, se regirán por las siguientes reglas:</p> <p>2.1.5.9.1. Recurso de reposición. El recurso de reposición debe presentarse ante el mismo proveedor que haya decidido la petición o queja, a través de los mecanismos obligatorios de atención a PQR previstos por el CAPÍTULO 1 del TÍTULO II, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión al usuario. Cualquier manifestación de</p>	Todo lo de éste artículo es relevante para la investigación.

		<p>inconformidad respecto de la decisión del proveedor, expresada por el usuario, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.</p> <p>2.1.5.9.2. Recurso de apelación. Al momento de dar respuesta a la petición o queja presentada por el usuario, el proveedor deberá informarle siempre en forma expresa y verificable el derecho que tiene a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición, en virtud del cual, en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- decidirá de fondo.</p> <p>Para tal fin, el proveedor deberá expresarle textualmente al usuario, lo siguiente:” Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de</p>	
--	--	---	--

		<p>apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.</p> <p>Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.</p> <p>Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea</p>	
--	--	---	--

		<p>gratuita de atención al usuario”.</p> <p>2.1.5.9.3. En el trámite de los recursos de que trata el presente artículo, deberá darse cumplimiento a las siguientes reglas:</p> <p>a. Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio físico o electrónico, según la elección del usuario, el proveedor entregará un formato en el que se incluirán casillas que le permitan escoger al usuario entre la presentación o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el proveedor al escrito de reposición.</p> <p>b. Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger que tiene el usuario entre la presentación o no del recurso de apelación, el proveedor deberá entregarla por el mismo medio y almacenar la evidencia de la elección del usuario por un término de por</p>	
--	--	---	--

		<p>lo menos seis (6) meses, contados a partir de la notificación de la respuesta al recurso.</p> <p>c. El proveedor cuenta con máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición, para remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- para que resuelva el recurso de apelación. Dicho expediente deberá ser remitido por el proveedor en medio físico o digitalizado, de conformidad con lo que para el efecto establezca la SIC.</p> <p>De resultar necesaria la práctica de pruebas para resolver los recursos, se aplicará lo establecido al respecto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.5.9)</p>	
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	2.1.5.10.º (PQRs trasladadas por el Gobierno Nacional)	Los proveedores deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQRs que les sean trasladadas a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para tal fin	Todo lo de este artículo es relevante para la investigación.

		<p>por parte del Gobierno Nacional, incluidas las PQRs presentadas a través de redes sociales o medios electrónicos, las cuales serán respondidas directamente a los usuarios en su calidad de peticionarios o recurrentes a través del mismo medio utilizado por éstos, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.5.10).</p>	
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	2.1.5.11. (Contenido de las decisiones)	<p>Sin perjuicio de lo previsto en la Ley, las decisiones adoptadas por los proveedores de servicios de comunicaciones a las PQRs formuladas por los usuarios, deben contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el proveedor para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya la decisión, los recursos que proceden contra la misma y la</p>	<p>Todo lo de este artículo es relevante para la investigación.</p> <p>Se destaca en éste artículo, la obligación que tienen los proveedores de capacitar a sus trabajadores encargados de recepcionar las PQRs y el deber de actualizarlos.</p>

		<p>forma y plazo para su presentación.</p> <p>Adicionalmente, las decisiones respecto de las PQRs deberán ir acompañadas de los soportes que las fundamentaron y que sean necesarios para que el petionario o recurrente cuente con todos los elementos necesarios para poder presentar un recurso en forma sustentada.</p> <p>PARÁGRAFO. Los proveedores garantizarán la idoneidad de los funcionarios que atienden las oficinas físicas y virtuales, así como las líneas gratuitas de atención al usuario, desarrollando, para el efecto, actividades periódicas de capacitación y actualización sobre el régimen contenido en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO II.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.5.11).</p>	
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	2.1.5.12.º (Forma de poner en conocimiento las decisiones de los proveedores de comunicaciones)	La notificación de las decisiones tomadas por los proveedores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de acuerdo con las normas previstas en el Código de	Se destaca la remisión al Código de Procedimiento Administrativo en lo que cabe a la notificación

		<p>Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Para el efecto, los proveedores podrán establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales deberán cumplir los requisitos que para tales efectos establezca la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-.</p> <p>Teniendo en cuenta que las decisiones de las peticiones, quejas o recursos, deben ser tomadas por el proveedor a través del mismo medio en que fueron presentadas por el usuario, las notificaciones personales que deban realizarse respecto de las PQRs presentadas a través de las oficinas físicas de atención, podrán efectuarse en cualquiera de las oficinas del proveedor ubicadas en el mismo municipio en donde se haya presentado la PQR, sin perjuicio de la obligación que tiene el proveedor de citar al usuario a través de la dirección física o electrónica suministrada por éste al momento de presentar la PQR</p>	<p>de las decisiones de las PQRs. Por otro lado, los proveedores tienen la facultad de establecer otros mecanismos de notificación, pero deben de ser certeros a la hora de transmitir la decisión de las PQRs a los usuarios.</p>
--	--	--	--

		<p>o la que haya suministrado con posterioridad. Dicha citación, se realizará para que el usuario se acerque a la oficina señalada por el proveedor en los términos del presente artículo y se efectúe la debida notificación.</p> <p>En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal y el proveedor deba dar respuesta por escrito, el proveedor deberá efectuar la notificación al usuario de la decisión que haya tomado, en la oficina física de atención más cercana a la dirección suministrada por el usuario para tal efecto.</p> <p>En cuanto a las notificaciones electrónicas de las decisiones que tome el proveedor respecto de una PQR presentada por el usuario, éstas se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del proveedor, por parte del usuario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 962 de 2005, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. En cualquier caso,</p>	
--	--	---	--

		<p>la notificación electrónica deberá preservar i) los derechos de los usuarios, ii) la exigibilidad de las decisiones notificadas y iii) su prueba.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.5.12)</p>	
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones	2.1.5.13.º (Registro de PQRs)	<p>Los proveedores de servicios de comunicaciones deben llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio idóneo, un registro debidamente actualizado de las peticiones, quejas y recursos presentadas por los usuarios, en el cual se identifique de manera detallada, como mínimo, si se trata de una petición, queja o recurso, la causal o motivo de la petición, queja o recurso, el nombre del usuario, el número de identificación del usuario y su dirección de notificación, la fecha de presentación de la PQR, el Código Único Numérico –CUN- y la fecha de envío de la respuesta, cuando la misma no se haya adoptado de manera verbal, adjuntando, en todo caso, un resumen de la respuesta.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.5.13).</p>	Todo lo de este artículo es relevante para la investigación.
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de	2.1.5.14.º (Derecho de seguimiento de las PQRs)	Los usuarios que hayan presentado peticiones, quejas o recursos, tienen derecho a	Todo lo de este artículo es

<p>Regulación de Comunicaciones</p>		<p>consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las peticiones, quejas y recursos, utilizando para ello el Código Único Numérico –CUN- debidamente asignado e informado por los proveedores de servicios de comunicaciones al momento de la presentación de la PQR, el cual deberá mantenerse actualizado durante toda la actuación administrativa, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-.</p> <p>Los proveedores deben establecer mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso, por lo menos, de su página Web y de la línea gratuita de atención al usuario.</p> <p>En todo caso, cuando el usuario realice una consulta sobre el estado de su PQR a través de la página Web del proveedor o de la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso del CUN de que trata el presente artículo, el usuario tendrá derecho a</p>	<p>relevante para la investigación.</p>
-------------------------------------	--	--	---

		<p>encontrar la siguiente información: “Señor usuario, le informamos que su petición, queja o recurso (según el caso que aplique), radicada bajo el Código Único Numérico –CUN- (xxxx) en fecha (xxxx), se encuentra en (estado actualizado del trámite: -análisis por parte del proveedor o de la SIC según aplique-, o - etapa de pruebas que práctica el proveedor o la SIC, según aplique-), y la misma será respondida a través del mismo mecanismo en que fue presentada y a la dirección de notificación suministrada por usted al momento de presentación de su (petición, queja o recurso, según el caso), a más tardar el día (xxxx)”.</p> <p>Igualmente, en los casos en que el usuario presente recurso de apelación de manera simultánea y subsidiaria al recurso de reposición, en la decisión que tome el proveedor respecto de dicho recurso, el proveedor deberá informar al usuario sobre el envío del expediente a la Superintendencia de</p> <p>Industria y Comercio –SIC, utilizando para ello el siguiente texto: “Señor</p>	
--	--	--	--

		<p>usuario, el expediente de su petición, queja o recurso (según el caso que aplique), fue enviado en fecha (xxx) a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el trámite del recurso de apelación, para lo cual dicha Entidad cuenta con quince (15) días hábiles para revisar, estudiar su caso y dar respuesta de fondo, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual el tiempo mencionado podrá ampliarse hasta por un término igual. Para consultar dicho trámite, por favor ingrese a través del siguiente enlace: xxxxxxxxxx (página Web de la SIC) con el Código Único Numérico que le fue asignado a su PQR”.</p> <p>(Resolución 5050, 2016, art. 2.1.5.14).</p>	
Resolución 5050 de 2016 - Comisión de Regulación de Comunicaciones			

(Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 2016), (ESTATUTO DEL CONSUMIDOR, 2011) (CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO, 2012).

II. ESQUEMA DE LOS PRINCIPALES MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

A continuación, se le dará al lector una explicación detallada de cada uno de los procedimientos que se encuentran plasmados en el esquema propuesto en la presente investigación, a fin de hacer más comprensible su construcción y su lectura, y de igual manera se indica al lector que el esquema lo encontrará como archivo anexo al presente trabajo.

Cabe recordar que para su efectiva comprensión debe tenerse a la mano el presente escrito y el esquema, para que al leerlo identifique de manera certera cada una de los pasos a seguir.

PARTE INTRODUCTORIA

El esquema que se entrega anexo al presente escrito, podrá leerse de izquierda a derecha, y en su inicio comienza con 2 ramas donde se hace una distinción entre las cláusulas abusivas (que son propias de los contratos de adhesión), y las cláusulas prohibidas (propias de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones), y seguidamente, avanzando hacia la izquierda se encontrará con el artículo específico donde dichas cláusulas están consagradas dentro de la normativa Colombiana, junto a una breve definición de cada una de ellas. Con posterioridad se encuentra una unión de las ramas, en donde se hace alusión al efecto de la implementación de cláusulas abusivas o prohibidas en los contratos de adhesión o de prestación de servicios de comunicaciones respectivamente, y se encuentra que dicha implementación en los dos tipos de contratos señalados anteriormente comparten el mismo efecto, pues ya sea una cláusula abusiva o bien una cláusula prohibida, ambas serán ineficaces de pleno derecho, y por ello se tendrán por no escritas.

Pese al gran listado de cláusulas abusivas (artículo 43 del Estatuto del Consumidor) y de cláusulas prohibidas (artículo 2.1.3.4. de la Resolución 5050 del 2016 de la CRC), la presente investigación se centra en dos cláusulas abusivas que son de gran impacto, pues se trata de la cláusulas impuestas al consumidor o usuario donde se renuncie a derechos que la ley o el contrato le conceden, por lo tanto, en la lectura del esquema aquí propuesto, el lector se encontrará con lo anteriormente descrito, y evidenciará la partición nuevamente en dos ramas, donde se hace distinción entre las dos normas citadas, pese a la diferencia en reacción, tienen la misma connotación al referirse a cláusulas que impliquen la renuncia de derechos del consumidor o usuario.

Para resolver la inquietud ¿cuáles son los derechos que la ley o el contrato le conceden a los consumidores o usuarios?, debe remitirse al cuadro normativo que se ha desarrollado en el presente escrito, y más específicamente al artículo 3° del Estatuto del Consumidor y al artículo 2.1.2.1. numeral 2.1.2.1.1. de la Resolución 5050 del 2016 de la CRC, donde se hace un listado taxativo de los derechos que por ley tienen los consumidores o usuarios.

Siguiendo con la lectura del esquema de izquierda a derecha, el lector se encontrará con la pregunta ‘¿cómo se pueden defender estos derechos?, por lo tanto se realiza otra ramificación, donde en la parte superior se tratará el procedimiento regulado en el Estatuto del Consumidor, perteneciente al procedimiento jurisdiccional, y en la parte inferior se desarrolla el procedimiento administrativo regulado en la Resolución 5050 del 2016 de la CRC, por lo tanto, a continuación se procederá a realizar la descripción de la primera ramificación:

PRIMERA RAMIFICACIÓN: PROCEDIMIENTO JURISDICCIONAL

En primer lugar se indica al lector que el artículo 56 del Estatuto del Consumidor es donde se van a encontrar las disposiciones sobre los procedimientos jurisdiccionales encaminados a la protección de los derechos de los consumidores, y por lo tanto se enumeran 3 principales acciones jurisdiccionales: 1) Las acciones de grupo o populares; 2) las acciones de “de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria” a través del proceso verbal sumario regulado por la Ley 1564 del 2012 (Código General del Proceso, en adelante CGP); y finalmente se encuentran 3) Las acciones de protección al consumidor.

Como primera medida, se le indica al lector que las acciones populares o de grupo son tratadas en la ley 472 del año 1998 y la ley 1425 del año 2010, y éstas no serán tratadas en el presente trabajo de investigación, por lo que no se desarrolla de igual manera en el esquema aquí propuesto.

Por otro lado, se le indica al lector que, las acciones que trata el numeral 2° y 3° del artículo 56 del Estatuto del Consumidor se tratarán en una misma línea, pues como se explicará más adelante, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene jurisdicción y competencia para conocer de ambos procedimientos.

Como primer paso para interponer una acción jurisdiccional de las enumeradas en el artículo 56 del Estatuto del Consumidor, previamente el consumidor tiene la obligación de presentar una reclamación directa ante el productor o el proveedor del servicios se indicará el nombre de la entidad a la cual va dirigida, se debe indicar que el documento que se está presentando es una reclamación directa, el nombre de la persona de quien está en cabeza la prestación del servicio junto a su identificación, y finalmente se anexan pruebas documentales, que bien podría ser una

copia del contrato, la impresión de correos electrónicos cuando la contratación se hizo por medios electrónicos, o bien solicitar que se tenga como prueba una grabación de una llamada, para este último caso debe indicarse la fecha en que fue realizada y el número de radicado, y finalmente, la persona que realice ésta reclamación debe indicar las inconformidades que lo llevaron a realizar dicha acción, ya sea por una acción o una omisión del productor o proveedor. Cabe aclarar que para la presentación de la reclamación directa ante productor o proveedor no hace falta la presentación personal de dicho escrito ante el círculo notarial donde se vaya a presentar la reclamación, nada más tendrá que firmarlo y hacer entrega en la dependencia que para este fin indique el productor o proveedor.

En un segundo momento, y siguiendo con el desarrollo y lectura del esquema, se realiza un cuestionamiento en relación a el término que tiene el productor o proveedor del servicio para responder la reclamación directa, en consecuencia debe indicarse que dichas entidades cuentan con un término de 15 días hábiles para dar respuesta.

Seguidamente se abre un abanico de las 3 posibilidades que puede ocurrir cuando se presenta una reclamación directa ante un productor o proveedor: 1) en primer lugar encontramos que, el productor o proveedor puede dar una respuesta favorable al consumidor dentro del término de los 15 días hábiles, lo que conlleva a una terminación anticipada del procedimiento, en cuanto se resuelve el problema jurídico ; 2) el productor o proveedor puede dar una respuesta negativa al consumidor, y deberá motivar aquella respuesta, y a su vez deja la puerta abierta para seguir con el procedimiento jurisdiccional; 3) en un tercer momento se puede encontrar con que el productor o proveedor nunca dio respuesta oportuno dentro del término indicado con anterioridad para dar

respuesta al consumidor, lo que se considera un indicio grave en contra del productor o proveedor y a favor del consumidor, y deja la posibilidad de continuar con el procedimiento jurisdiccional.

Dado que al recibir respuesta oportuna y favorable al consumidor se finaliza el procedimiento, a continuación desarrollaremos la 2° y 3° hipótesis desarrolladas en el párrafo anterior, y por ello se indica que la continuación con el procedimiento jurisdiccional, consiste en la presentación de una demanda o una denuncia ante la SIC, pero antes de esto, ¿qué es una demanda? y ¿qué es una denuncia?, para resolver estos dos interrogantes, el esquema continúa haciendo alusión a cada uno de los dos conceptos señalados anteriormente de forma separada.

Luego de realizar una breve explicación de cada uno de los conceptos (demanda y denuncia) el esquema continúa resolviendo otro tipo de interrogantes como son ¿ ante quién se puede interponer una demanda o una denuncia? y ¿quién puede interponer una demanda o denuncia?, en respuesta al primer cuestionamiento se indica que debe realizarse ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quien es la entidad que ejerce una función jurisdiccional en todo el territorio Nacional, y desplaza, o reemplaza la competencia de los jueces de única o primera instancia en razón de la cuantía y el territorio. Con relación al segundo interrogante, debe precisarse que, quien está facultado para ejercer la acción jurisdiccional en calidad de demandante o denunciante (legitimación por activa) es el consumidor; para presentar dicha acción no debe hacer presentación personal ante notario, y el demandado o investigado (legitimado por pasiva) será el productor o proveedor del servicio.

A continuación el lector encontrará los requisitos que necesita el consumidor para presentar una demanda, y los requisitos que se necesitan para interponer una denuncia. Estos dos procesos se ramifican y son desarrollados de manera separada dentro del esquema propuesto.

TRÁMITES Y REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA DEMANDA ANTE LA SIC

Como primera medida se debe indicar que, el usuario debe ingresar al portal web de la SIC (<http://www.sic.gov.co/>) donde encontrará una barra horizontal de color azul y letras blancas, donde encontrará varias opciones, pero entre ellas deberá seleccionar la opción denominada “protección del consumidor”, esta opción despliega un menú, donde el consumidor deberá dar “clic” en la pestaña “acciones de protección al consumidor”, al hacer clic allí será directamente direccionado a una nueva página (<http://www.sic.gov.co/denuncias-y-demandas-en-materia-de-proteccion-al-consumidor>) y allí encontrará nuevamente dos opciones “demandar” y “denunciar”, para el presente caso deberá darse “clic” en la primera opción enmarcada en un cuadro azul. Antes de dar “clic” en dicha opción el consumidor encontrará bajo el recuadro encontrará una breve lectura donde se indica las diferentes finalidades que tiene el presentar una demanda, textualmente se indica:

Quien presenta la demanda busca la reparación o cambio del bien o la devolución del dinero pagado a través de la efectividad de la garantía. La acción judicial de protección al consumidor también puede interponerse para solicitar la indemnización de perjuicios ocasionados por la difusión de publicidad o información engañosa o los derivados de la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien (ej. servicios prestados por lavanderías, parqueaderos, talleres de reparación). Esta acción se dirige contra el proveedor, comercializador y/o fabricante (SIC, s.f. a).

De esta forma se intenta dar una ilustración al consumidor antes de poner en movimiento la jurisdicción.

Luego de dar “clic” en la pestaña indicada anteriormente, la SIC solicita al consumidor que suministre la siguiente información: 1) Datos del demandante, se consiste en el nombre completo, número de identificación, números de contacto, correo electrónico, y dirección de residencia, en este punto, de igual forma se pregunta al consumidor si cuenta con un apoderado, o si promueve la acción de manera voluntaria y por su cuenta; 2) De igual forma se solicitan los datos del demandado, para éste punto debe tenerse en cuenta que, como la mayoría de veces se demanda a personas jurídicas, debe tenerse el NIT, y los datos del representante legal, que lo más indicado, antes de comenzar con el trámite de la demanda, es dirigirse a la Cámara de Comercio con jurisdicción de la empresa o establecimiento de comercio y solicitar un “certificado de existencia y representación” para contar con los datos precisos y actualizados; 3) Se debe presentar constancia de la reclamación directa que el consumidor realizó ante el proveedor o productor del servicio, para éste paso, debe indicarse si se obtuvo respuesta o no de dicha reclamación; 4) En este punto, el consumidor debe indicar la protección del derecho que requiere, la que podrá seleccionar de una variedad de opciones específicas que se despliegan en la pantalla; 5) Como siguiente paso, el usuario debe indicar la pretensión que desea con la demanda, que a modo de ejemplo, cuando sea implementada una cláusula abusiva que implique a renuncia de derechos que la ley le confiere al consumidor, se debe pretender que aquella cláusula sea declarada como abusiva y por lo tanto que se declare su ineficacia de pleno derecho; 6) El consumidor deberá indicar en este paso los fundamentos de derecho en los que basa su acción y, para el caso de la aplicación de cláusulas abusivas debe indicarse la totalidad del artículo 43 del Estatuto del Consumidor, y dentro de aquel listado, indicar el numeral que se acople al tipo de cláusula abusiva establecido en el contrato de adhesión; y para finalizar, el consumidor deberá presentar 7) Pruebas y; 8) Notificaciones, que normalmente, como se trata de personas jurídicas con registro

mercantil y que tienen registrado un correo electrónico, será este donde finalmente se efectuará la notificación.

Debe recordarse que todo éste procedimiento que se adelanta ante la SIC, debe cumplir con las reglas del Código General del Proceso, por lo que al momento de presentar la demanda se puede presentar las siguientes acciones: 1) Se inadmita la demanda, respondiendo a alguna de las 7 causales del artículo 90° del Código General del Proceso; 2) Que se rechace la demanda, cuando la SIC carezca de competencia o jurisdicción sobre la acción, o haya operado el tiempo de caducidad de la acción (la caducidad de ésta acción es de 1 año contado a partir del día en que se termina el contrato con el productor o proveedor); y finalmente 3) que se admita la demanda, por lo que, el juez cuenta con 30 días hábiles para notificar al demandante del auto que admite la demanda.

Desde el día siguiente a la notificación del auto que admite la demanda al demandante, se cuenta con un año para dar traslado de la demanda a la parte demandada. Sobre la notificación al demandado es preciso indicar que, siempre y cuando el demandante procure la entrega del dato de correo electrónico del demandado, la SIC misma se encargará de realizar la notificación al demandado del auto que admite la demanda, dando cumplimiento a lo preceptuado por el artículo 94 del Código General del Proceso.

Luego de notificada la demanda, el demandado podrá realizar las siguientes acciones: 1) No contestar la demanda, el no contestar la demanda se entiende como un indicio grave en su contra, se entiende que acepta todos los hechos de la demanda, y no tendrá después posibilidad de presentar nuevas pruebas al proceso; 2) Contestar la demanda y: a) allanarse a los hechos y

pretensiones de la demanda, b) proponer excepciones de mérito o de fondo, o ambas, c) oponerse solo a algunos hechos, d) y finalmente oponerse a todos los hechos y pretensiones de la demanda.

Y finalmente, para terminar esta primera ramificación, se concluye diciendo que el proceso en primero o única instancia debe terminar, conforme la Ley 1564, art 121 (2012b), el proceso no podrá durar más de un año, término que se cuenta a partir del día siguiente de haber notificado al demandado.

TRÁMITES Y REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA ANTE LA SIC

Para dar continuidad con el proceso jurisdiccional, se debe precisar al lector que el proceso de denuncia se tramitará de manera similar al proceso de demanda ante la SIC, pues esta entidad también tendrá competencia y jurisdicción para conocer de las mismas.

En primer lugar debe indicarse que el usuario debe realizar el mismo procedimiento de la demanda, debe ingresar a la página web de la SIC, dirigirse a la pestaña “protección del consumidor” y hacer clic en la opción “denuncias y demandas en materia de protección al consumidor”, y al abrir la siguiente página buscar el recuadro donde se lee “DENUNCIAR”, que al igual que en el proceso de demanda, trae bajo ella una explicación detallada y resumida de lo que consiste interponer una denuncia, donde literalmente se podrá leer:

El objetivo de la actuación es proteger el interés general y el derecho colectivo de todos los consumidores. A través de la denuncia (queja) el consumidor pretende que la Superintendencia inicie una investigación administrativa que podría conllevar a la imposición de una sanción administrativa (multa) a el proveedor, comercializador y/o

fabricante. En este procedimiento quien presenta la denuncia no obtiene ningún tipo de reconocimiento de carácter particular y directo ni obtiene la solución de caso individual. (SIC, s.f. b).

Para proceder a interponer una denuncia en la plataforma de la SIC, el consumidor debe registrarse en dicha plataforma con sus datos personales, y el sistema le asignará un nombre de usuario y una contraseña, el consumidor debe contar con un correo electrónico para realizar este procedimiento. Luego de tener un nombre de usuario y una contraseña, debe ingresarse a la plataforma y dirigirse a la pestaña demarcada como “protección al consumidor” y hacer “clic” para que sean desplegadas las opciones, y entre ellas debe seleccionarse “denuncia”. Luego de realizar este proceso, se abrirá en la pantalla un mensaje en el cual la SIC informa al consumidor la importancia y relevancia que tiene presentar una denuncia ante dicha entidad, y el consumidor deberá hacer “clic” en la palabra “aceptar”, y se deberá desplazar la página emergente hasta la parte inferior donde se debe dar en la opción “que se investigue la conducta del denunciado, para que a otros consumidores no les ocurra lo mismo”, se desplegará la opción “aceptar” y a ella se le deberá darle “clic”.

Finalmente se abrirá un formulario donde el consumidor deberá diligenciar una información relacionada con: 1) sus datos personales; 2) datos de la persona natural o jurídica contra quien se adelanta la denuncia y datos de su representante legal; 3) el tipo de acción por la que se denuncia, a modo de ejemplo se podría seleccionar la opción "cláusulas abusivas" y realizar una narración de lo ocurrido; y finalmente 4) documentos que se adjuntan. Con el lleno de los datos allí solicitados se dará comienzo a la conducta denunciada por el consumidor.

SEGUNDA RAMIFICACIÓN: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

A continuación nos centraremos en el desarrollo del procedimiento administrativo, basados en lo dispuesto por la Resolución 5050 del 2016 regulado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Para dar comienzo a la explicación de éste procedimiento, se le indica al lector que sólo será adelantado cuando entre usuario y productor o proveedor exista una relación contractual de prestación de servicios de comunicaciones, pues la Resolución anteriormente mencionada es una norma especial donde que se aplicará solamente en dichas relaciones contractuales.

Para comenzar se indica que el procedimiento consiste en la presentación de peticiones, quejas, y como se explicará más adelante, de ser negativa la resolución de los dos anteriores mecanismos, el usuario de servicios de comunicaciones tiene la facultad de presentar recursos ante la entidad que emitió la decisión, o ante la SIC, por lo tanto, se tratará la petición y la queja en un mismo capítulo, y los recursos de forma separada en otro capítulo.

PETICIONES Y QUEJAS

Para no entrar en redundar en conceptos, se le indica al lector que deberá remitirse al marco conceptual donde encontrará la definición de ambos actos, y en adelante solamente se indicará el procedimiento.

Las peticiones y quejas se deben interponer directamente ante el productor o el proveedor el servicio de comunicaciones, en la dependencia u oficinas que éste disponga para tal fin. Las personas que tienen la facultad de presentar una petición o una queja es el propio afectado, sin necesidad de un apoderado o abogado, y sin necesidad de presentación personal ante notario, y

además podrá presentar dichas acciones un tercero autorizado por el afectado, sin necesidad de abogado ni presentación personal.

El productor o proveedor cuenta con un término de 15 días hábiles para dar respuesta a la petición o la queja presentada, contados a partir del día siguiente a su radicación.

El usuario de servicio de comunicaciones podrá presentar la petición o la queja de manera verbal, en este caso el producto o proveedor del servicio deberá dejar constancia de dicha solicitud, de manera escrita, o por cualquier otro medio, incluso electrónico, como mensajes de texto, correos electrónicos, plataformas virtuales y llamadas.

Luego de haber presentado la petición o la queja, el usuario de servicios de comunicaciones podría recibir una de las siguientes respuestas: 1) el productor o proveedor podrán dar respuesta positiva al usuario a su petición o a su queja, en este caso quedará resuelto el problema jurídico y finalizará el procedimiento administrativo; 2) el productor o proveedor podrá responder de forma negativa al usuario, en caso tal el usuario podrá interponer los respectivos recursos; y finalmente 3) existe la posibilidad que el productor o proveedor no brinde al usuario ninguna respuesta su petición o queja dentro del término indicado por la norma, en este caso operará la figura del silencio administrativo positivo, lo que implica que aquella solicitud manifestada en una solicitud o una queja es resuelta a favor del usuario, por lo que el productor o proveedor cuenta con 72 horas para ejecutar la acción o dejar de ejecutar alguna acción que cause perjuicios al usuario, y como último se indica que el usuario es el llamado a dar impulso al cumplimiento del silencio administrativo positivo.

RECURSO DE REPOSICIÓN Y RECURSO DE APELACIÓN

Respecto a los recursos, debe indicarse que son aquella manifestación de inconformidad sobre las decisiones tomadas por el productor o proveedor de un servicio de comunicaciones al resolver una petición o una queja. Existe un recurso de reposición y el recurso de apelación, que será presentado de manera subsidiaria cuando el recurso de reposición sea negado al usuario, y se deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones.

El recurso de reposición deberá ser interpuesto ante el mismo productor o proveedor que resolvió la petición o la queja. Por su parte, el recurso de apelación es un mecanismo que se activará de manera automática cuando sea resuelto de manera negativa el recurso de reposición

CONCLUSIONES

- Uno de las conclusiones del presente trabajo investigativo, hace referencia a una claridad conceptual en cuanto, pese a la distinción entre el contrato de adhesión y el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, la norma del Estatuto del Consumidor es clara al indicar que los dos sujetos que allí intervienen, pueden ser denominados como consumidores o usuarios, sin importar la relación contractual que exista entre estos y el proveedor y productor del servicio.
- Pese a que el procedimiento jurisdiccional y el procedimiento administrativo brindan al consumidor o usuario una protección de sus derechos en cumplimiento, ambas acciones, del derecho fundamental del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política Colombiana, como se pudo evidenciar en las discusiones y hallazgos del presente proyecto investigativo, se puede evidenciar que el procedimiento administrativo es el que le brinda más celeridad al consumidor o usuario a la hora de

resolver las controversias que existan entre ellos y los productores o proveedores, y a su vez brinda a los organismos jurisdiccionales una descongestión en cuanto la SIC es a quien le compete conocer de dichas controversias.

El usuario de servicios de comunicaciones cuenta con 10 días hábiles, a partir de la notificación de la decisión de la petición o queja para presentar el recurso de reposición, y de igual forma, cuando sea notificada la decisión del recurso de reposición el usuario cuenta con 10 días hábiles para presentar el recurso de apelación siempre y cuando en el escrito donde se presenta el recurso de reposición no se haya indicado que se presentaba de manera subsidiaria el recurso de apelación, en caso tal éste último se activará de manera automática –el productor o proveedor cuenta con 5 días hábiles para remitir aquel “expediente” ante la SIC para que ésta resuelva el recurso de apelación-.

Finalmente, se indica que tanto productor o proveedor, como la SIC cuentan con 15 días hábiles para resolver el respectivo recurso, y éste plazo podrá ser ampliado por 15 días hábiles más, siempre que se le notifique al usuario de esta medida, para que se practiquen pruebas.

- Se encuentra con que, pese a que el Estatuto del Consumidor, en su artículo 2do estipula que esa norma se encargará de regular las relaciones donde intervengan por una parte productores o proveedores, y de la otra un consumidor, pero a renglón seguido hace una aclaración, en cuanto, si a parte de esta norma, si existe alguna otra regulación que se encargue de establecer limitaciones contractuales en algún sector específico de la economía, su carácter de aplicación será suplementario, en el caso del presente proyecto investigativo, tendrá un carácter principal de aplicación la Resolución 5050 del 2016 de la Comisión Reguladora de Comunicaciones.

- Para el presente trabajo investigativo es muy importante dejar claridad que la Superintendencia de Industria y Comercio, tiene la facultad de desarrollar funciones jurisdiccionales, en este caso, cuando se trata de procesos donde se trate de establecer la responsabilidad de un productor o proveedor en la transgresión de los derechos que la ley o el contrato les otorgan a los usuarios de servicios de comunicaciones. La SIC desplaza, para efectos de competencia y jurisdicción, a los jueces ordinarios en primera o única instancia, para conocer de acciones tendientes a la protección de los derechos de los consumidores, y finalmente, sus sentencias tendrán el mismo peso que tienen las sentencias de que se generan de la resolución de procesos declarativos, donde es consagrado una obligación clara, expresa y exigible, y que posteriormente se podrán hacer exigibles mediante un proceso ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria.
- Uno de los importantes resultados que han degenerado de esta investigación es la diferencia que existe entre el comportamiento de no responder una reclamación directa o no responder una petición o queja ante el productor o proveedor. Pese a que al parecer ambas figuras podrían tener una semejanza, el hecho es que, realmente la diferencia desde sus efectos son importantes, en cuanto la primera figura es considerada como un indicio grave y que será valorado por el servidor de las SIC que cumple la función de juez dentro del proceso de protección a los derechos de los consumidores, en cambio, en la segunda figura, más del proceso administrativo que jurisdiccional, el hecho de no dar respuesta a una petición o queja, da lugar a que se configure el silencio administrativo positivo, figura propia del derecho administrativo, el cual consiste en que la petición o la queja ha sido resuelta a favor del consumidor o usuario, y el proveedor o productor tendrá un plazo no mayor a 72 horas para cumplir la exigencia hecha por el consumidor o usuario.

Finalmente este proyecto de investigación deja algunas preguntas si responder, entre ellas se destaca la siguiente ¿los productores o proveedores cuentan con algún proceso jurisdiccional o administrativo para realizar una impugnación frente a las decisiones tomadas por la SIC cuando estas sean contrarias a las regulaciones vigentes?, este será tema resuelto en una futura investigación.

BIBLIOGRAFÍA

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.2.1. [Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Numeral 1.60. [Título I]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Numeral 1.164. [Título I]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Numeral 1.201. [Título I]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Numeral 1.202. [Título I]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.2.1. [Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.3.4.
[Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.1.1.
[Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.1.2.
[Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Numeral 1.199 [Título
I]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.5.1.
[Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.5.2.
[Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.5.3.
[Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.5.4.
[Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.5.5.
[Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.5.9.
[Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.5.11. [Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.5.12. [Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.5.13. [Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.5.14. [Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Superintendencia de Industria y Comercio (s.f). Objetivos y funciones, asuntos jurisdiccionales. Recuperado de: <https://www.sic.gov.co/objetivos-y-funciones>

Comisión de Regulación de Comunicaciones (s.f). Funciones y deberes de la CRC. Recuperado de: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/funciones-y-deberes-de-la-crc>

Congreso de la República. (12 de octubre de 2011) Artículo 3. [Título I]. Estatuto del consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220.

Congreso de la República. (12 de octubre de 2011) Artículo 42. [Título VII]. Estatuto del consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220.

Congreso de la República. (12 de octubre de 2011) Artículo 43. [Título VII]. Estatuto del consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220.

Congreso de la República. (12 de octubre de 2011) Artículo 50. [Título I]. Estatuto del consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220.

Congreso de la República. (12 de octubre de 2011) Artículo 56. [Título VIII]. Estatuto del consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220.

Presidencia de la República (26 de octubre de 2011) Artículo 5. [Capítulo II]. [Decreto 2184 de 2012]. DO: 48.598.

Congreso de la República (12 de julio de 2012). Artículo 626. [Título V]. Código General del Proceso. [Ley 1564 de 2012]. DO:48.489.

Congreso de la República. (12 de octubre de 2011) Artículo 59. [Título VIII]. Estatuto del consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220.

Congreso de la República. (12 de octubre de 2011) Artículo 60. [Título VIII]. Estatuto del consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220.

Congreso de la República. (12 de octubre de 2011) Artículo 62. [Título VIII]. Estatuto del consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220.

Congreso de la República. (12 de octubre de 2011) Artículo 63. [Título VIII]. Estatuto del consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220.

Congreso de la República. (12 de octubre de 2011) Artículo 64. [Título VIII]. Estatuto del consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220.

Congreso de la República. (12 de octubre de 2011) Artículo 67. [Título VIII]. Estatuto del consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220.

Comisión de Regulación de Comunicaciones (18 de mayo de 2011), Artículo 9. [Título preliminar]. Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. [Resolución 3066 de 2011]. DO: 48.879.

Superintendencia de Industria y Comercio (s.f.). Denuncias y Demandas en Materia de Protección al Consumidor. Recuperado de: <https://www.sic.gov.co/denuncias-y-demandas-en-materia-de-proteccion-al-consumidor>

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (10 de noviembre de 2016) Artículo 2.1.1.1. [Título II]. [Resolución 5050 de 2016]. DO: 50.064

Zapata Flórez, J., Londoño Betancur, A., Gómez Sánchez, D., Osorio Tabares, F., Ladino Ayala, G., Velásquez Castaño, S., Maya Vélez, S. & Sierra Suárez, S. (2016). Sanciones jurídicas a la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en Colombia. Revista CES Derecho, 7(2), [42-54]. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v7n2/v7n2a04.pdf>

Posada Torres, C. (2015). Las cláusulas abusivas en los contratos de derecho colombiano. Revista de Derecho Privado, (29), [141-182]. DOI: 10.18601/01234366.

Pizarro Wilson, C. (2004). La eficacia del control de las cláusulas abusivas en el derecho chileno. Revista de Estudios Socio-Jurídicos, 6(2). [117-141]. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v6n2/v6n2a04.pdf>

Superintendencia de Industria y Comercio (2017). Plan de acción institucional. [2]. Recuperado de: https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/Generalidades_2017.pdf

ANEXOS

1. Esquema de los principales procedimientos con los que cuentan los consumidores y usuarios

de servicios de comunicaciones para la protección de sus derechos.

2. Derecho de petición presentado ante la SIC.
3. Respuesta derecho de petición presentado ante la SIC.
4. Fotos de construcción de esquema.