

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 14-40377--0 **FECHA:** 2014-02-26 12:59:41
DEP: 4005 GRUPO DE TRABAJO DE **EVE:** 362 DEMANDA
CALIFICACION **FOLIOS:** 2
TRA: 400 DEM PROT JURISD
ACT: 411 PRESENTACION

Bogotá, D.C.

/4005

Señores

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Ciudad.

Asunto: Radicación: 14-40377--0
Trámite: 400
Evento: 362
Actuación: 411
Folios: 2

Ref.: **ACCIÓN DE PROTECCION AL CONSUMIDOR ART. 56 DE LA LEY 1480 DE 2011**

MARIA CRISTINA MARTINEZ ROJAS, mayor de edad, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 20590338.0, domiciliado en la ciudad de BOGOTA D.C., actuando en nombre propio, por medio del presente escrito me permito impetrar acción de protección al consumidor prevista en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 contra TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P, con fundamento en los siguientes

HECHOS

ESTUDIAR EL CONTENIDO DE UNA CLÁUSULA CUYO CONTENIDO ESTIMA ABUSIVO O SE INVOCA CUALQUIER NORMA DE PROTECCIÓN CONTRACTUAL



1. La parte demandante celebró con la demandada un contrato de cuenta No. 77169712
2. Cuyo término de duración era 12 meses a partir de junio de 2013
3. El referido contrato tenía como objeto televisión digital basico,internet 10 megas y telefonía local ilimitada
4. Contiene una cláusula que estimo abusiva porque El contrato de prestación de los servicios se interrumpió debido al cambio de residencia, por tanto el operador no efectuó el respectivo traslado a la nueva dirección.Me están cobrando clausula de permanencia y/o penal.Me avisan de que me va a reportar a las Centrales de Riesgo.Pague incluso hasta el mes de diciembre sin tener el servicio.
5. El operador no ha podido efectuar el respectivo traslado de los servicios contratados a mi nueva residencia debido a que la Administración del conjunto residencial NUEVO MILENIO, no autoriza instalar nuevos servicios hasta tanto no depuren una cantidad de cables y desechos de instalaciones anteriores o antiguas. Es de anotar que la administración dice que el operador se comprometió a recoger dichos desechos lo que a la fecha no ha sido posible.El servicio se canceló hasta el 1 de diciembre de 2013 pago efectuado el 22 de noviembre por factura de venta No. 349539666.Posteriormente se canceló la suma de \$65.000 (recibo de consignación de Claro S.A. No. 14251744) para no incurrir en reporte a Centrales de Riesgo, ya que así lo manifestaron vía telefónica, pero así mismo estoy solicitando el reintegro de este valor ya que no hay lugar a este reporte y a su vez, el servicio NO fue disfrutado. Es de anotar que cuando interpuse la CANCELACION radicada bajo el Numero 387968165 de fecha 20 enero de 2014, me emitieron una respuesta bajo el numero 99212 en donde dice que el servicio sera retirado.En consecuencia, DECLARO que no estoy obligada a indemnizarlos con la permanencia ni mucho menos con la clausula penal, dado que el traslado de la instalación del servicio a mi nueva residencia, es culpa del operador mas NO de parte mía. De acuerdo a la reclamación interpuesta directamente en Claro, me dijeron verbalmente que la respuesta me la enviaban antes del 7 de febrero de 2014 a la dirección Calle 12 B No. 9-39 de esta ciudad y a la fecha aun no he recibido nada.

PRETENSIONES

Solicito a título de pretensión lo siguiente:

A pesar de que se firmo un contrato el operador incumplió la continuidad del servicio contratado por no atender mi petición desde el mes de noviembre del 2013 y para lo cual me esta cobrando el servicio y ademas la clausula de permanencia No fue posible adjuntar documentos escaneados debido a que no acepto el formato

JURAMENTO ESTIMATORIO

Los perjuicios solicitados, relacionados encuentran justificación en las siguientes razones:

Indico, bajo la gravedad del juramento, que los perjuicios reclamados tienen el siguiente fundamento las razones que paso a exponer y ascienden a las sumas que indico a continuación: \$65.000 cancelados mediante recibo de consignación No. 14251744 del 27 de enero de 2014 correspondientes al mes de diciembre de 2013 ya que el servicio no se disfruto porque ya habia cambiado de residencia. El operador quiere cobrarme la clausula penal por no haber continuado con el contrato a los doce meses, por tanto el operador es quien conoce esta suma el cual no debo pagar.

PRUEBAS

Relaciono como pruebas que acompañan la demanda formulada, el siguiente acervo:

NO SE ADJUNTARON PRUEBAS

ANEXOS

NO SE ADJUNTARON ANEXOS

NOTIFICACIONES

La parte demandante recibirá notificaciones en (maria-cris-308@hotmail.com - CALLE 165 NO. 55 A 83 INT. 7 APTO. 602)

La parte demandada recibirá notificaciones en (bibiana.duran@telmex.com - CR 7 NO. 72 73)

Atentamente,

MARIA CRISTINA MARTINEZ ROJAS