BOGOTA, 20 de octubre de 2021.

**Señores:**

**CLARO S.A**

**BOGOTA**

**REF:** Reclamación directa

Apoyado en el artículo 3 numeral 1.9 ley 1480 de 2011, concordante con el artículo 10 del Decreto Ley 1441 de 1982 y demás normas legales vigentes sobre la defensa y protección del consumidor, a nombre de la **LIGA DE CONSUMIDORES DE TUNJA DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMAS** , atentamente nos permitimos dar traslado a ustedes de la reclamación presentada por la consumidora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO**,** identificada con Cédula de ciudadanía N° 1016035223 de BOGOTA, con domicilio en el mismo, en la dirección MANZANA E CASA 5 BARRIO SOTARÁ, en una eventual protección al consumidor, con base en los siguientes:

**HECHOS**

1. La señora Karen Damari Zarate Blanco, adquirió un servicio público domiciliario en claro Colombia s.a de Internet en la ciudad de Bogotá por un valor de $ 42.500 pesos
2. transcurrido un tiempo, la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO junto con su familia se tuvieron que cambiar de barrio por lo que decide suspender el servicio de internet por dos meses
3. pasado este tiempo la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO llamo a la empresa claro para que le hicieran reconexión del servicio ya que es de vital importancia para ella y su familia
4. requerido esto por la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO Claro le dio una respuesta de que el servicio de internet se reactivaba en la fecha del 13 de enero del año 2021, pero la empresa claro reactiva el servicio el 22 de enero de 2021,
5. en el mes de febrero le notifican de la factura a la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO la cual tenía un valor de 79.500 pesos por el mes de enero y febrero por lo que ella manifestó que el mes de enero solo tuvo el servicio durante 11 días y que además en esa factura le están haciendo un cobro adicional por tres repetidores pero que en realidad la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO solo tiene 2 lo cual aumento en $ 5.000 pesos el valor de la factura
6. La señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO de la factura del mes de febrero la cual tenia un valor de $79.500 pesos deciden pagar $50.000 pesos ya que es lo correspondiente a los días que tuvo el servicio de internet en su casa
7. la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO decidió presentar derecho de petición a la misma empresa, por las irregularidades que se venían presentando, a lo cual la empresa le respondió que solo le descontarían $9.000 pesos al valor de la factura
8. la señora KAREN DAMARI no conforme con lo resuelto en el derecho de petición decidió interponer recurso de reposición
9. el día 13 de marzo de 2021 la empresa claro s.a decide responder el recurso de reposición presentado por la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO en donde se allanaba a las pretensiones y decide descontar los $ 29.500 pesos al valor de la factura de febrero, pero nunca hicieron el descuento
10. el día 13 de marzo de 2021 la empresa claro s.a desactiva el servicio de internet de la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO alegando que fue un error y que le reactivarían el servicio al día siguiente
11. en la factura mayo la empresa claro decide cobrar a la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO el cobro de la reconexión la cual tiene un valor de $ 45.339 pesos adicional a la deuda de $ 29.500 pesos
12. desde el mes de febrero la empresa claro s.a aumenta el valor de la factura en $ 47.500 pesos alegando que la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO tiene en su posesión tres repetidores cuando en realidad solo tiene dos a lo cual la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO decide no pagar el excedente de $ 5000 pesos y por lo tanto la empresa claro s.a sigue acumulando ese excedente en todas las facturas
13. el día 10 de septiembre le desactivan nuevamente el servicio de internet a la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO de manera injustificada y le reactivan el servicio al día siguiente lo cual le cobran a la señora Karen un excedente de $ 7.859 pesos
14. en la factura de septiembre le llega un cobro a la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO por el valor de $140.880 pesos de los cuales $ 93.381 pesos son por concepto de una deuda anterior y le suman los $47.500 pesos.
15. La señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO decide abonar a la deuda $ 103.400 pesos para que le puedan reconectar el servicio de internet
16. En la factura de octubre la empresa claro s.a le notifica a la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO que tiene una deuda pendiente de $ 91.680 pesos de los cuales $ 37.480 pesos es por concepto de una deuda anterior $ 7.859 pesos adicionales por la reconexión del servicio y $ 46.350 pesos por concepto del servicio prestado

**PRETENSIONES**

**PRIMERO:** Que se ordene la devolución de los excedentes que pago la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO en las facturas del internet por concepto de reconexión del servicio y aumento injustificado de la factura por un valor aproximado de $ 65.500 pesos moneda corriente

**SEGUNDO:** que se cancele la deuda que tiene la señora KAREN DAMARI ZARATE BLANCO por concepto de reconexión del servicio y aumento injustificado la cual tiene un valor aproximado de $ 37.480 pesos moneda corriente

**FUNDAMENTO DE DERECHO**

**En concordancia con el estatuto del consumidor** Ley 1480 de 2011.

ARTÍCULO 3.Numeral 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 reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.”

Como quiera que entre las funciones proveídas a las Ligas por el decreto 1441 de

1982 se encuentran descritas entre otras, velar por:

“a. La eficacia de los organismos y entidades que establezca la ley para la defensa del consumidor, así como por la eficacia de los funcionarios de dichos organismos y entidades;

r. **La prevención y castigo de las prácticas indebidas de los productores o proveedores y la intervención oportuna de las autoridades competentes** en caso de infracciones penales o policivas; y

u. La ***atención eficaz y oportuna de las quejas, reclamos o solicitudes que ante ellas formulen los consumidores en relación con la protección, la información, la educación, la representación, el respeto de sus derechos y la efectividad de sus indemnizaciones***”

Por lo tanto, es deber de la Liga de Consumidores de Tunja, realizar la respectiva intervención, en las presuntas irregularidades manifestadas por el consumidor para evidenciar el presunto quebrantamiento de la normatividad en materia de protección al consumidor.

Finalmente, la Liga no sólo interviene en la representación del consumidor en la Reclamación Directa sino también y en caso de evidenciar hechos constitutivos de infracción penal o policiva procederá a cumplir con la debida denuncia ante los medios de comunicación y las autoridades competentes siendo en este caso: La Superintendencia de Industria y Comercio.

Para su información, la Liga de Consumidores de Tunja, es filial de la confederación Colombiana de Consumidores, y hace parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor como lo estipula el art. 75 de la Ley 1480 de 2011, y como tal está encargada de difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, recibir y dar traslado a las autoridades competentes de todas las reclamaciones administrativas que en materia de Protección al Consumidor se presenten y brindar apoyo y asesoría a las Alcaldías Municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones a ellos otorgadas por la ley.

Como quiera que nuestra finalidad es buscar solución exitosa al litigio presentado, su cooperación será de gran importancia para mantener en armonía las buenas relaciones que deben existir entre proveedores y consumidores, principio que estamos seguros usted comparte con nosotros, y EVITARLE futuras consecuencias legales y económicas que esta situación le pueda acarrear como son honorarios de abogado y costos del proceso entre otros.

Acciones jurisdiccionales

*Artículo 56. Acciones jurisdiccionales*.

3. 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 garantía**; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 19 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

*Artículo 58. Procedimiento.* (...) se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:

4. 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 y Comercio podrá decidir varios procesos en una sola audiencia.

5.(...)

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 reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo,

f). **Si la respuesta es negativa, o si la atención, la reparación, 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**.

**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.

**ANEXOS**

* Copia de cédula de ciudadanía.
* Copia de las facturas electrónicas
* Copia recibo de pago

**NOTIFICACIÓN**

**Dirección:** MANZANA E CASA 5 BARRIO SOTARÁ

**Teléfono:** 3142635114

**Correo electrónico**: krenz06@hotmail.com

**FINALIZACIÓN DEL RECLAMO**

El presente documento tiene como propósito surtir la etapa de reclamo directo de que trata el articulo 58 No 5 de la ley 1480 del 2011 – estatuto del consumidor-, para lograr satisfacer mis pretensiones, de resultar adversa su respuesta o parcialmente satisfactoria a mis intereses como consumidor, se procederá a formular acción de protección al consumidor, en los términos del artículo 58 del mismo estatuto.

**KAREN DAMARI ZARATE BLANCO**

**Cédula de ciudadanía N° 1016035223**

**FIRMA:**