

Ciudad, PASTO

Señores
MONAROS S.A.S
Atn.

PASTO

Asunto: Reclamación directa e invitación a reunión de arreglo directo para solucionar diferencias respecto de la presunta violación a los derechos del consumidor.

Solicitante: ADRIANA ARGUELLO

Solicitado: MONAROS S.A.S

Número de consecutivo: 24-529730--0

Estimado señor/a:

Yo, ADRIANA ARGUELLO mayor de edad, identificado con Cédula de Ciudadanía 52530755, actuando en mi propio nombre y representación, me permito informarle que acudí a la Red Nacional de Protección al Consumidor, con la finalidad de solicitar una orientación para buscar una solución a las diferencias surgidas con ocasión de la relación de consumo que se detalla más adelante en los hechos.

Conforme a lo anterior y teniendo en cuenta el servicio de arreglo directo que ofrece la Red Nacional de Protección al Consumidor, de forma voluntaria tomé la decisión de utilizar el servicio con la finalidad de solucionar de forma directa y amigable las diferencias surgidas entre nosotros referentes a Incumplimiento contractual, de conformidad con los siguientes hechos:

1. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

PRIMERO: El día 10 de enero de 2023, la señora ADRIANA FABIOLA ARGUELLO CERÓN, identificada con cédula de ciudadanía No.52.53.0755, expedida en Bogotá D.C, efectuó un pago por la suma de tres millones trescientos sesenta y nueve mil pesos (\$3.369.000) a la cuenta de ahorros número 24099747297, a nombre de SievenCompany S.A.S., identificada con NIT 901.248.240-5.

SEGUNDO: Dicho pago se realizó con el propósito de adquirir un software médico de agendamiento de citas y manejo de historias clínicas en la nube. Este software fue promocionado como una herramienta ideal para la gestión de su consultorio y estética, con la particularidad de contar con una licencia vitalicia que incluía todos los servicios 'online'.

TERCERO: La decisión de adquirir este software surgió debido a la expectativa generada de contar con un sistema propio y vitalicio, en contraste con el modelo de pago mensual del sistema que utilizaba anteriormente.

CUARTO: La adquisición se realizó aprovechando una oferta especial anunciada en redes sociales, con la asesoría directa de la vendedora Wilmaury.

QUINTO: El mismo día del pago, la señora ADRIANA recibió el contrato de venta número 205902, que amparaba la adquisición del producto llamado 'Medical Soft Licencia Vitalicia Online' con licencia vitalicia y capacidad para cinco auxiliares.

SEXTO: Los servicios contratados incluían, entre otros: software de historias clínicas especializadas,

multisedes, minisitio web, agenda virtual, confirmaciones, alertas recordatorios, notificaciones vía WhatsApp, correos, recetarios, consentimientos, incapacidades, inventario y facturación, cotización, compras y gastos, reportes e informes, respaldo de historias clínicas adaptado a dispositivos móviles, soporte técnico vitalicio vía chat y 40 horas de soporte técnico personalizado.

SEPTIMO: Desde la fecha de adquisición, se ha utilizado principalmente la agenda virtual y se han agotado las 40 horas de soporte técnico personalizado. Sin embargo, no se ha requerido capacitación en la totalidad del programa. En diversas ocasiones, se han presentado inconvenientes relacionados con la atención del soporte técnico, ya que el proveedor del software exige el pago de horas adicionales para mantenimiento o asesoría.

OCTAVO: El día 30 de octubre de 2024, el software dejó de permitir el acceso, mostrando mensajes que indicaban la necesidad de un pago de mantenimiento para continuar con su uso. Desde entonces, se han recibido notificaciones reiterativas que advierten sobre la suspensión del servicio por falta de pago, señalando mensajes como: 'Recuerda que faltan 9 días para la finalización de tu prórroga' y 'El no pago será motivo de suspensión del servicio'.

NOVENO: Debido a esta situación, la señora ADRIANA ha enfrentado dificultades en la asignación de citas, el registro y el control de pacientes, afectando gravemente la funcionalidad de su empresa.

A pesar de múltiples intentos de contacto a través de llamadas y mensajes por WhatsApp al área de soporte técnico, no se ha obtenido respuesta ni solución al problema planteado.

DECIMO: Con ocasión de la notificación de reunión de arreglo directo que la señora ADRIANA FABIOLA ARGUELLO realizó a la empresa Sievensoft, le comunicaron vía WhatsApp que la misma cedió todos los derechos del sistema Medicalsoft a Monaros SAS; sin embargo, no se comunicó en debida forma a la señora ADRIANA FABIOLA ARGUELLO.

2. SOLICITUD

Conforme a los hechos descritos, y con el fin de solucionar el presente asunto, solicito lo siguiente:

PRIMERA: Que se haga efectivo el contrato inicial, suscrito con SievenCompany S.A.S, identificado con el número 24099747297, asegurando el acceso ilimitado a la nube y eliminando cualquier exigencia de pagos adicionales por mantenimiento o espacio en la nube.

SEGUNDA: Que se garantice atención y respuesta oportuna a las consultas realizadas a través del canal de comunicación de WhatsApp de atención al cliente, dentro de un tiempo prudencial.

3. INVITACIÓN A REUNIÓN ARREGLO DIRECTO

Por todo lo anterior, me permito invitarlo a que asista y participe de la reunión de arreglo directo para resolver de forma amigable y directa la controversia surgida entre ADRIANA ARGUELLO y MONAROS S.A.S, para de esta forma evitar acudir tanto a la vía jurisdiccional como las posibles sanciones que establece el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011¹.

Esta reunión se llevará a cabo, el día 12/12/2024 a las 02:00 PM en las instalaciones de la Casa del Consumidor de PASTO ubicada en CALLE 16 CARRERA 28 y 29 DENOMINADA CASA SAN ANDRES, con la orientación de la Red de Protección al Consumidor.

4. CONSIDERACIONES DEL SERVICIO DE ARREGLO DIRECTO

1. La finalidad de esta reunión de arreglo directo es solucionar nuestras controversias de forma voluntaria, amigable y directa.
2. Que la presente carta de invitación debe ser considerada para todos los efectos legales como reclamación directa para que, en el término de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de esta comunicación, usted dé respuesta a la presente reclamación de conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 58 del Estatuto del Consumidor
3. En el evento de llegar a un acuerdo, éste se dejará plasmado en un contrato de transacción, el cual hará tránsito a cosa juzgada y prestará merito ejecutivo, solucionando de forma definitiva las diferencias surgidas con motivo de la relación de consumo objeto del encuentro.
4. Si no es posible llegar a un acuerdo o que Usted no asista a la reunión de arreglo directo y una vez se cumpla alguna de las situaciones establecidas en el Estatuto del Consumidor para considerar agotado el requisito de procedibilidad, quedará en libertad de acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio o al juez competente para el inicio del respectivo proceso judicial, en uso de la Acción de Protección al Consumidor de que tratan los artículos 56 y siguientes de la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor.

Recuerde:

1. Para esta reunión es completamente indispensable que asista personalmente el representante legal de la persona jurídica MONAROS S.A.S, o en su defecto una persona con poder expreso y debidamente otorgado para transigir, el cual deberá tener presentación personal y acompañar al mismo un certificado de existencia y representación legal vigente cuya fecha de expedición no podrá ser mayor a un mes de expedido para personas jurídicas.
2. Para esta reunión es completamente indispensable presentar el documento de identificación personal.
3. Esta carta de invitación hace las veces de reclamación directa como requisito de procedibilidad para la acción de protección al consumidor (numeral 5º artículo 58 del Estatuto del Consumidor).

Cordialmente,



ADRIANA ARGUELLO
Solicitante
Cédula de Ciudadanía 52530755
No. de Contacto 3218250720
adriana.arguello@yahoo.com

La persona designada para asistir la reunión de arreglo directo es CARVAJAL GOMEZ YESI DANIELA

La Red Nacional de Protección al Consumidor aclara que sus funciones respecto de la presente reunión consistirán en facilitar y otorgar un escenario neutral a las partes de la relación de consumo con el fin que resuelvan sus diferencias de una forma amigable, en ese sentido, el Contratista de la Red no tomará ninguna decisión sobre el conflicto ni tampoco propondrá fórmulas de arreglo.

Orientador,



YESI CARVAJAL
Red Nacional de Protección al Consumidor
CR PASTO - Casas del Consumidor Regional
PASTO, CALLE 16 CARRERA 28 y 29 DENOMINADA CASA SAN ANDRES