

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 47950 DE 2023

(14 de agosto de 2023)

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Radicación N°20-494879

VERSIÓN PÚBLICA

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 1480 de 2011, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011-, el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022 y,

CONSIDERANDO

Que, mediante el presente acto administrativo se determinó que **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4, infringió lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 al presentar fallas en la calidad del servicio prestado a través de su plataforma de *streaming* **WIN SPORTS ONLINE** por lo que, en consecuencia, se le impuso una multa por la suma de **DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$284.200.000)** equivalentes a **DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO (245)** salarios mínimos legales mensuales vigentes, y correspondientes a **6700,93 UVT** a la fecha de la presente resolución, de conformidad con lo que determina el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Así mismo, se le ordenó **INFORMAR** a los consumidores, en los términos y condiciones del servicio de *streaming* que se ofrece a través de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, cuáles son los eventos o circunstancias que pueden afectar su prestación y que pueden generar intermitencias, latencias, entre otros aspectos que impidan o limiten la satisfacción de las necesidades para las cuales fue adquirido, de forma que la decisión de los consumidores se tome con el conocimiento pleno de los riesgos inherentes al servicio; así como **INCLUIR** un procedimiento para la gestión de riesgos en lo que concierne al servicio de *streaming* prestado a través de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, en el que se identifiquen y evalúen los aspectos que pueden generar fallas en el servicio, así como se establezcan mecanismos para evitar su acaecimiento.

Que esta Dirección procede a exponer las razones de hecho y de derecho que sustentan la decisión de sanción impuesta a **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4.

Índice

1.	ANTECEDENTES:.....	2
2.	MARCO JURÍDICO	4
3.	PROBLEMA JURÍDICO.....	4
4.	CONSIDERACIONES PREVIAS	4
	4.1. Frente a la competencia de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor para el caso concreto:	5
	4.2. De la relación de consumo entre WIN SPORTS S.A.S. y los consumidores del servicio de streaming ofrecido a través de la plataforma WINSPTS ONLINE:	11
	4.3. Frente a los derechos de los usuarios de plataformas de streaming:.....	14
5.	ESTUDIO DE LA IMPUTACIÓN FÁCTICA:	15
	5.1.1. Generalidades en torno a la calidad en la prestación del servicio.....	15
	5.1.2. Análisis de las pruebas que sirvieron de sustento a la imputación fáctica:	17
	5.1.3. Análisis de las pruebas incorporadas con posterioridad al inicio de la investigación administrativa:.....	72
	5.1.4. Consideraciones frente a los argumentos de defensa allegados por la investigada:.....	96
6.	SANCIÓN ADMINISTRATIVA.....	106
7.	ÓRDENES ADMINISTRATIVAS:.....	108

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

8. CONSIDERACIÓN FINAL.....	108
RESUELVE:.....	109

1. ANTECEDENTES:

PRIMERO: Que esta Dirección, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, requirió mediante oficio número 20-494879-0 del 28 de diciembre de 2020 a **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4, en adelante la investigada, para que suministrara dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, la información y documentación relacionada con su actividad comercial y con el servicio que prestaba a través de la plataforma **WINSPORTS ONLINE**.

SEGUNDO: Que así mismo, esta Dirección, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, practicó, el 28 de diciembre de 2020, una visita de inspección administrativa a la página web <http://www.winsports.co/>, consignada con el radicado número 20-494879-2 del 29 de diciembre de 2020, con el propósito de verificar la información consignada respecto a presuntas fallas en la transmisión del partido de fútbol América – Santafé realizado el 27 de diciembre de 2020.

TERCERO: Que la investigada mediante el radicado número 20-494879-4 del 5 de enero de 2021¹, remitió respuesta junto con sus respectivos anexos a fin de atender el requerimiento número 20-494879-0 del 28 de diciembre de 2020.

CUARTO: Que posteriormente, esta Dirección a través de los oficios radicados con los números 20-494879-6 y 20-494879-7 del 6 de agosto de 2021, le ordenó a la investigada que allegara en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación, nuevamente los anexos consignados en los consecutivos 3, 4 y 5, toda vez que no fue posible realizar el estudio de la información.

QUINTO: Que en atención al requerimiento anterior, la investigada mediante el radicado número 20-494879-9 del 12 de agosto de 2021², allegó la información requerida por esta Autoridad en formato apto para su consulta.

SEXTO: Que esta Dirección, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, practicó el 9 de mayo de 2022, otra visita de inspección administrativa a la página web <http://www.winsports.co/>, consignada con el radicado número 20-494879-10 del 10 de mayo de 2022, con el propósito de verificar la información consignada en relación con los servicios ofrecidos por la investigada.

SÉPTIMO: Que por otra parte, esta Dirección conoció de la denuncia presentada por una consumidora mediante el radicado número 21-350276-0 del 2 de septiembre de 2021, en la que se manifestó la existencia de una posible publicidad engañosa, señalando que pese a que en diversas pautas se indicaba "*NO TE PIERDAS LOS PARTIDOS DE TU EQUIPO FAVORITO, LLAMA YA A TU OPERADOR DE TELEVISIÓN Y SUSCRÍBETE AL NUEVO CANAL WIN SPORTS MAS*", la sociedad no tenía previsto transmitir el partido Patriotas Vs Nacional por televisión y ninguna otra plataforma.

OCTAVO: Que esta Dirección, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, requirió a la investigada mediante el oficio número 21-350276-2 del 3 de septiembre de 2021, para que suministrara en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación, una información y documentación relacionada con su actividad comercial y con el servicio de suscripción al canal de televisión **WINSPORTS+**.

¹ Información sometida a reserva por solicitud de la investigada.

² Información sometida a reserva por solicitud de la investigada.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

NOVENO: Que en atención a dicho requerimiento, la investigada, mediante el radicado número 21-350276-4 del 17 de septiembre de 2021, allegó respuesta junto con sus respectivos anexos, a fin de dar cumplimiento a lo solicitado por esta Entidad.

DÉCIMO: Que en virtud de lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 36 de la Ley 1437 de 2011³, esta Dirección por medio de la Resolución N°51509 del 2 de agosto de 2022, procedió a acumular la actuación administrativa identificada con el radicado número 21-350276 a la presente (**20-494879**), toda vez que se encontró que se cumplían con los requisitos propios de tal procedimiento (acumulación), debido a que los expedientes tenían una causa común, una relación íntima con los hechos que lo originaron y coincidían en la búsqueda del mismo efecto, esto es, que se investigara al mismo sujeto pasivo.

DÉCIMO PRIMERO: Que de igual forma, en atención a la información recaudada en la etapa preliminar y particularmente a lo señalado en el considerando inmediatamente anterior, esta Dirección por medio de la Resolución N°51509 del 2 de agosto de 2022⁴, inició la presente investigación administrativa mediante formulación de cargos en contra de la investigada, en donde la imputación fáctica endilgada consistió en el presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, por una posible falla en la calidad de la prestación del servicio.

DÉCIMO SEGUNDO: Que con ocasión del cargo imputado al investigado, se le concedió un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del referido acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretendiera hacer valer, de conformidad con el inciso 3 del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

DÉCIMO TERCERO: Que dentro del plazo señalado en la Resolución N°51509 del 2 de agosto de 2022, la investigada a través de su apoderado, allegó escrito de descargos mediante el radicado número 20-494879-19 del 6 de septiembre de 2022, en el que expuso sus consideraciones frente a la imputación fáctica endilgada, allegó unos soportes documentales y, así mismo, solicitó el decreto y práctica de una declaración de parte y de testimonios de su personal

DÉCIMO CUARTO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución N°76795 del 31 de octubre de 2022⁵, ordenó la apertura del período probatorio, incorporó y otorgó valor probatorio a los documentos recaudados en la averiguación preliminar, así como a los allegados con los descargos, accedió a la solicitud de reserva de los descargos, decretó la práctica de una declaración de parte al representante legal de la investigada y el testimonio del representante legal de Medistream, rechazó la práctica de las otras pruebas testimoniales solicitadas, reconoció personería jurídica para actuar al apoderado del sujeto pasivo y decretó unas pruebas de oficio con el fin de que el investigado en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la comunicación de la resolución en mención, aportara lo allí ordenado.

DÉCIMO QUINTO: Que la investigada por conducto de su apoderado allegó la información requerida por esta Autoridad mediante la Resolución N°76795 del 31 de octubre de 2022, mediante el radicado número 20-494879-28 del 17 de noviembre de 2022.

DÉCIMO SEXTO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución N°505 del 16 de enero de 2023⁶, incorporó y otorgó valor probatorio a todas y cada una de las pruebas recaudadas durante el curso del presente procedimiento administrativo sancionatorio, así como cerró el término probatorio y corrió traslado al investigado para presentar sus alegatos de conclusión, los cuales fueron allegados dentro de la oportunidad establecida mediante el radicado número 20-494879-33 del 30 de enero de 2023.

³ “Artículo 36. Formación y examen de expedientes. Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad”.

⁴ Acto administrativo notificado por aviso N°18848 el 12 de agosto de 2022, según consta en certificación expedida por la Coordinadora del Grupo de Notificaciones y Certificaciones. Rad. 20-494879-18 del 24 de agosto de 2022.

⁵ Comunicada en debida forma el 31 de octubre de 2022, según consta en certificación expedida por la Coordinadora del Grupo de Notificaciones y Certificaciones. Rad. 20-494879-23 del 15 de noviembre de 2022.

⁶ Comunicada en debida forma el 16 de enero de 2023, según consta en certificación expedida por la Coordinadora del Grupo de Notificaciones y Certificaciones. Rad. 20-494879-34 del 30 de enero de 2023.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

2. MARCO JURÍDICO

A continuación, se expone el marco jurídico dentro del cual se resolverá la presente investigación administrativa en contra de **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4, teniendo en cuenta para ello la imputación fáctica formulada.

De esta manera, se debe mencionar que la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores, en virtud de lo señalado en los numerales 22, 62 y 63 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, modificado por los numerales 17, 34 y 56 del artículo 1 del Decreto 092 de 2022.

Asimismo, el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 establece dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, la de decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la Ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia.

En la misma línea, el artículo 2° de la Ley 1480 de 2011 establece como su objeto los derechos y obligaciones surgidos entre productores, proveedores, consumidores, y la responsabilidad de los productores y proveedores sustancial y procesalmente; así mismo, que las normas de este Estatuto serán aplicables a productos nacionales e importados y, de manera general, a las relaciones de consumo y responsabilidad que de ella se derive para los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista una regulación especial, así como también a los productos nacionales e importados.

Asimismo, el Estatuto del Consumidor en su artículo 6° referente a la calidad, idoneidad y seguridad de los productos, establece en cabeza de los productores y/o proveedores la obligación de asegurar la calidad ofrecida respecto de los bienes y servicios que pongan a disposición en el mercado, señalando que la omisión en el cumplimiento de dicha obligación acarrea, entre otros, responsabilidad administrativa ante las autoridades de supervisión y control.

Finalmente, el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, establece las facultades administrativas con las que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor, como la de ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

En relación con lo anterior, y respecto a la facultad sancionatoria con la que cuenta esta Superintendencia, el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece y enumera las sanciones previstas para tal efecto, así como establece, entre otros aspectos, los criterios de dosificación para la imposición de las sanciones allí establecidas.

Bajo las anteriores consideraciones, queda plasmado el marco jurídico dentro del cual se procederá a tramitar la presente actuación administrativa con miras a resolver el problema jurídico derivado de la situación fáctica bajo examen.

3. PROBLEMA JURÍDICO

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, se encargará de determinar si la conducta desplegada por **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4, configura o no una infracción a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011.

4. CONSIDERACIONES PREVIAS

Al respecto, esta Dirección considera pertinente realizar, de manera previa al análisis de fondo, un estudio sobre la competencia que le asiste a esta Dirección para conocer sobre los hechos atribuidos en la imputación fáctica objeto de estudio a la aquí investigada, de la siguiente manera:

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

4.1. Frente a la competencia de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor para el caso concreto:

Mediante la Resolución N°51509 del 2 de agosto de 2022 *“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”*, se reprochó el posible incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011 por una presunta falta de calidad con ocasión de la imposibilidad de acceder al servicio adquirido, entre otros motivos, que generaron una aparente defraudación de las expectativas de los consumidores y que, en consecuencia, los llevó a solicitar la devolución de dinero y a presentar reclamos en busca de una solución.

Lo anterior se sustentó en los medios probatorios recabados a través de dos averiguaciones preliminares, a saber, las contenidas en los radicados números 20-494879 y 21-350276, motivo por el cual este Despacho procedió a revisar las actuaciones administrativas surtidas en cada una de estas averiguaciones, encontrando que la información obtenida en la primera, se dio con ocasión de un requerimiento de esta Autoridad en el que se le cuestionó a la investigada sobre algunos aspectos del **servicio de streaming** que presta a través de la plataforma **WINSPORTS ONLINE**. Mientras que, en la segunda, la información solicitada guardaba relación con el **servicio de suscripción de televisión** al canal **WINSPORTS+**.

De esta forma, con el fin de determinar las similitudes y diferencias entre cada uno de los servicios ofrecidos por el sujeto pasivo a través de la plataforma **WINSPORTS ONLINE** y el canal **WINSPORTS+**, resulta oportuno traer a colación un fragmento del contenido de la información radicada por éste mediante el consecutivo identificado con el número 20-494879-4 del 5 de enero de 2021, en donde se encontró lo siguiente:

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

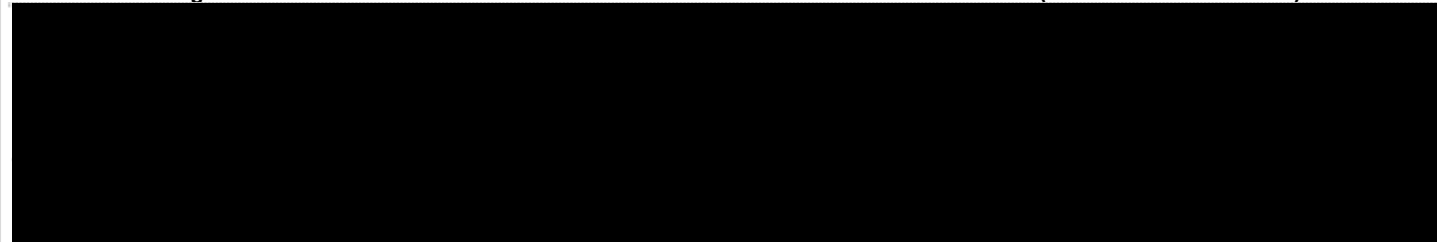
De lo anterior se colige que la investigada

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]. Situación que se puede evidenciar incluso en algunos de los anexos allegados por la investigada mediante dicho radicado:

Imagen N°1. Extracto de información suministrada a través de los canales de atención. (Radicado N°20-494879-4)



En ese orden de ideas, se debe poner de presente que, aun cuando a la fecha no existe una definición legal sobre el servicio de *streaming*, este es entendido en la doctrina como aquel por medio del cual se puede obtener acceso a un contenido digital sin la necesidad de descargarlo en un dispositivo⁷.

⁷Visto en <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43101/Trabajo%20de%20grado%20especializaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así mismo, la Comisión Nacional de Derechos de Autor ha señalado que consiste en “una técnica para transmitir obras musicales e imágenes y en algunos casos obras audiovisuales desde Internet, similar a una emisión radial o a un programa de televisión, donde el usuario se conecta a un servidor que distribuye esa transmisión. Para quien recibe el streaming no hay lugar a un almacenamiento digital de la obra musical.⁸”

De igual forma, es importante aclarar frente a dicho mecanismo, que éste técnicamente “se enmarca en un servicio Over The Top - OTT, los cuales son aplicaciones que brindan contenidos de video a través de Internet en lugar de ser un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST). Los contenidos de las OTT están disponibles a través de una conexión a Internet sin que el proveedor de Internet tenga influencia o control sobre los mismos. Por lo tanto, los servicios OTT no necesariamente tienen que permanecer acoplados al proveedor de la infraestructura”. En tal sentido, el servicio de streaming requiere entonces de una infraestructura digital para el alojamiento audiovisual y el uso de una aplicación para la difusión de contenidos a través de Internet a distintos terminales⁹.

De otro lado, en lo que atañe al servicio de televisión cerrada por suscripción, la Resolución N°26 de 2018 “Por la cual se reglamenta la prestación del servicio de Televisión por suscripción” dispone, en su artículo 2°, que este consiste en aquel “cuya señal, independientemente de la tecnología y el medio de transmisión utilizados y con sujeción a un mismo régimen jurídico de prestación, está destinada a ser recibida solamente por las personas autorizadas para la recepción”.

Dicho esto, en cuanto al asunto específico de la competencia de esta Dirección para el caso concreto, es menester señalar que mediante los numerales 17 y 33 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, se le asignó a la Superintendencia de Industria y Comercio la competencia para conocer y adelantar las investigaciones pertinentes para proteger los derechos de los consumidores.

Así mismo, dichas funciones fueron radicadas en cabeza de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante el artículo 12 de dicho Decreto, en el que además se les asignó una competencia residual con respecto a las investigaciones administrativas, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 12. Funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor:

1. Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia. (Negrilla fuera del texto)

En línea con lo anterior, el artículo 2° de la Ley 1480 de 2011 dispuso lo siguiente:

“ARTÍCULO 2. Objeto. 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.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados. (Negrilla fuera del texto)

Así las cosas, se tiene que las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio y, concretamente, las de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, están dirigidas -

⁸ “El derecho de autor y los derechos conexos en la industria música”. Dirección Nacional de Derechos de Autor, pág. 33. 2014.

⁹ Concepto Comisión de Regulación de Comunicaciones 52683 DE 2016. Disponible en la siguiente dirección web: https://normograma.info/crc/docs/concepto_crc_0052683_2016.htm

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

entre otras- a velar por la observancia del régimen de protección al consumidor, adelantar las investigaciones administrativas de carácter general por transgresión al régimen en mención, así como a adoptar las medidas pertinentes e imponer las sanciones correspondientes, **siempre y cuando tales atribuciones no hayan sido asignadas a otra autoridad.**

En tal sentido, este Despacho procedió a revisar la legislación vigente, de cara a los servicios que presta el sujeto pasivo y sobre los cuales se ejerció el juicio de reproche, encontrando que en el caso de la transmisión por *streaming* en la plataforma **WIN SPORTS ONLINE** no existe una regulación especial ni competencia asignada a otra autoridad, razón por la cual esta Dirección resultaría competente, residualmente, en su rol de autoridad de protección al consumidor.

Ahora bien, a diferencia de lo que corresponde al servicio de *streaming*, esta Dirección no resulta competente para conocer de los asuntos relacionados con las fallas en el **servicio de televisión** por suscripción prestado a través del canal **WINSPORTS+**.

Lo anterior, en tanto que si bien el conocimiento de tales cuestiones recae sobre la Superintendencia de Industria y Comercio, lo cierto es que, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1978 de 2019 “*Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones*”, se entiende que este servicio está comprendido dentro de los de los de telecomunicaciones¹⁰, por lo que hace parte del ámbito de competencia de la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones y no de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor. Así, se evidencia en el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, que establece:

“ARTÍCULO 13. Funciones de la dirección de protección a usuarios de servicios de comunicaciones. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones:

(...)

3. Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.”

A su turno, la competencia para conocer sobre contenidos, programación, entre otros aspectos, corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones a través de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, según lo dispuesto en el artículo 20 y en el numeral 27 del artículo 22 de la Ley 1978 de 2019¹¹ que señalan:

“ARTÍCULO 20. Composición de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). Para el cumplimiento de sus funciones, y como instancias que sesionarán y decidirán los asuntos a su cargo de manera independiente entre sí, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) tendrá la siguiente composición:

20.1 La Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, y

20.2 La Sesión de Comisión de Comunicaciones.

20.1 La Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales; ejercerá las funciones descritas en los numerales 25, 26, 27, 28 y 30 del artículo 22 de la presente Ley (...)

“ARTÍCULO 22. Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora, las siguientes:

(...)

27. Vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes,

¹⁰ “**ARTÍCULO 2.** Modifíquese el párrafo del artículo 1 de la Ley 1341 de 2009, el cual quedará así: **PARÁGRAFO:** (...)Para todos los efectos de la presente Ley, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión. El servicio de televisión abierta radiodifundida continuará rigiéndose por las normas especiales pertinentes, en particular la Ley 182 de 1995, la Ley 335 de 1996, la Ley 680 de 2001 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.”

¹¹ Dicha Ley modificó lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009 sobre este aspecto.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

contempladas en el ordenamiento jurídico vigente. En estos casos, aplicarán las sanciones contempladas en el artículo 65 de la presente Ley.

(...)

29. Clasificar, de conformidad con la Ley 182 de 1995 y demás normas aplicables, las distintas modalidades del servicio público de televisión, y regular las condiciones de operación y explotación del mismo, particularmente en materia de cubrimientos, encadenamientos, expansión progresiva del área asignada, configuración técnica, franjas y contenido de la programación, gestión y calidad del servicio, publicidad, comercialización en los términos de esta Ley, modificaciones en razón de la transmisión de eventos especiales, utilización de las redes y servicios satelitales, y obligaciones con los usuarios.”

Así mismo, las normas reproducidas en precedencia deben leerse a tono con los artículos 37 y 39 de la Ley 1978 de 2019, toda vez que fue mediante éstos que se suprimió la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) que se encargaba de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control sobre el servicio de televisión y se distribuyeron sus funciones entre la Superintendencia de Industria y Comercio y la Comisión de regulación de Comunicaciones, como se muestra a continuación:

“ARTÍCULO 37. Funciones en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales y en cuanto a la protección de los usuarios. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1340 de 2009, la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1480 de 2011, respectivamente, **la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce funciones como autoridad única de protección de la competencia en el sector TIC, entre otras en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales, así como de autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC. Para el ejercicio de estas facultades, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará el régimen de inspección, vigilancia y control previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas que la modifiquen o sustituyan. Así mismo, seguirá conociendo de las funciones del literal d) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995.**

(...)

ARTÍCULO 39. Supresión de la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV). A partir de la vigencia de la presente Ley, **se suprime y se liquida la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) de que trata la Ley 1507 de 2012, en consecuencia, esta Entidad entrará en proceso de liquidación y utilizará para todos los efectos la denominación ‘Autoridad Nacional de Televisión en liquidación’. En consecuencia, todas las funciones de regulación y de inspección, vigilancia y control en materia de contenidos que la Ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y las demás funciones de inspección, vigilancia y control que la Ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Así mismo, todas las funciones de protección de la competencia y de protección del consumidor que la Ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. Con excepción de las expresamente asignadas en la presente Ley.”**

Por otra parte, se advierte que en lo que corresponde a la prestación del servicio de televisión por suscripción, también existe una regulación especial distinta a la contenida en la Ley 1480 y demás normas concordantes, a saber, la Resolución N°5111 de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones en la que se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones incluyendo lo relacionado con el servicio de televisión cerrada dentro del cual se encuentra la televisión comunitaria y por suscripción.

Lo mismo ocurre en relación con los contenidos, pues la Resolución N°5111 de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones en el ejercicio de sus funciones, ha establecido diversos parámetros al respecto a través de la Resolución N°5050 de 2016 y de otras normas complementarias, las cuales fueron compiladas mediante la Resolución N°6261 de 2021 “*Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, se adiciona el Título XV en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.*”

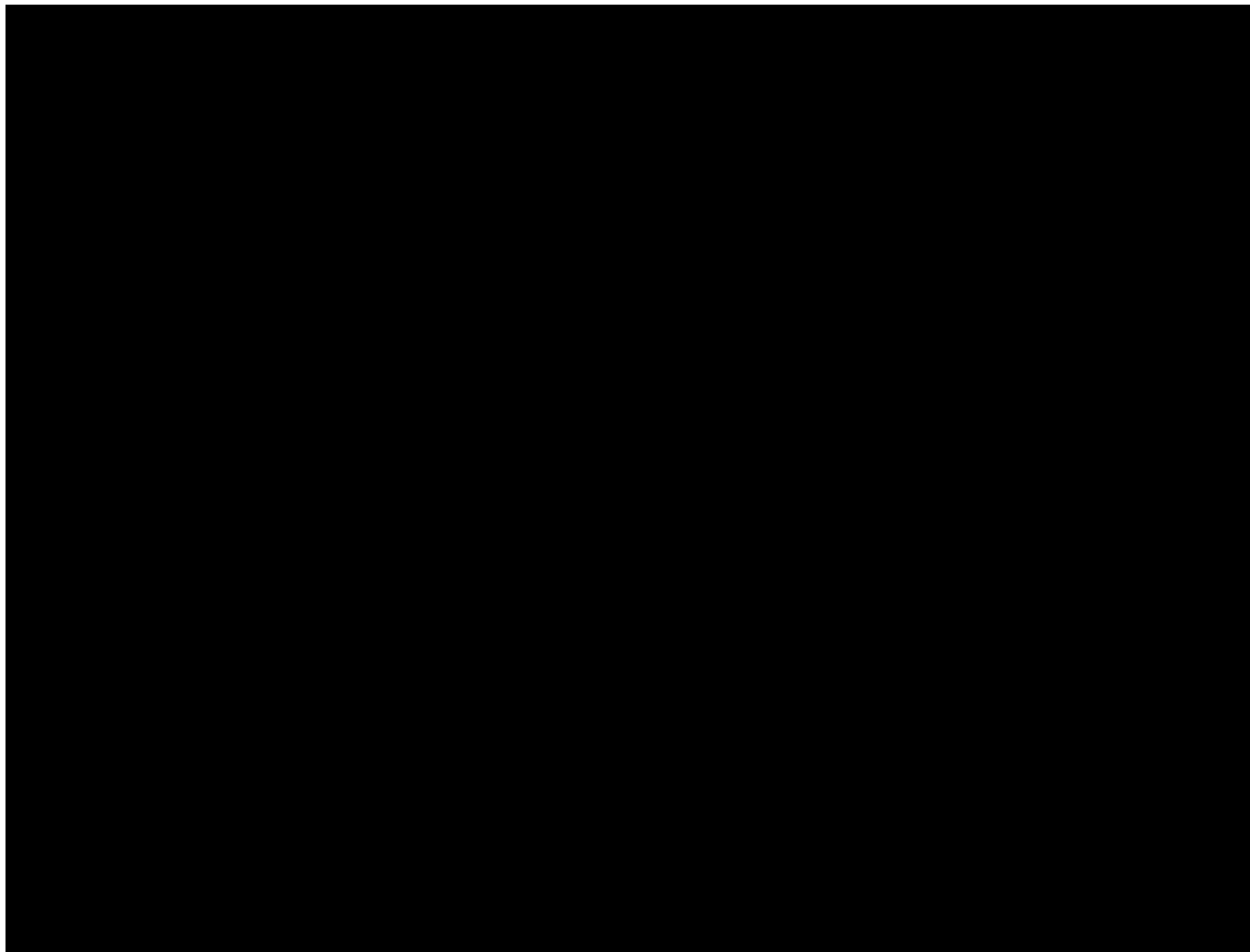
En ese orden de ideas, se debe poner de presente que mediante la segunda sub-imputación fáctica del pliego de cargos, esto es, la relacionada en el numeral **9.1.2.** de dicho acto administrativo, se le reprochó a la investigada la presunta falta de transmisión del partido Patriotas – Nacional disputado el 2 de septiembre de 2021, aspecto que fue sustentado a través de las diversas peticiones, quejas y reclamos presentadas, en su gran mayoría, contra el canal de televisión por suscripción **WIN SPORTS +** y, en un pequeño porcentaje, contra la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, todas las cuales constan en el radicado número 21-350276-4 del 17 de septiembre de 2021.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

No obstante lo anterior, una vez evaluados los medios probatorios obrantes en el plenario y, en particular, el documento denominado “*señales de transmisión*” que fue allegado mediante el mismo radicado, se puede advertir que la



Imagen N°2. Señales de transmisión Copa Betplay. (Radicado N°21-350276-4)



De esta forma, de acuerdo al análisis realizado en torno al asunto de competencia, y teniendo en cuenta que, aunque algunas de las reclamaciones que sustentaron el segundo sub cargo fueron dirigidas a la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, éstas realmente giran en torno a la no transmisión del evento deportivo en el canal de televisión por suscripción **WIN SPORTS+** y no a una falla en la plataforma, por lo que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor no podrá pronunciarse al respecto por tratarse de asuntos que de acuerdo a lo expuesto serían, en principio, del resorte de la Dirección de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Así las cosas, este Despacho efectuará sus consideraciones atendiendo únicamente a lo que corresponde al primer sub cargo de la imputación fáctica endilgada, esto es, teniendo en consideración los medios probatorios que guardan correspondencia con el servicio de *streaming* prestado a través de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE** frente al cual existe una competencia residual, obviando aquellos en los que se haga alusión exclusivamente a fallas en el servicio o contenidos del canal **WINSPTS+** toda vez que, como se indicó, éstas escapan de la órbita de competencias asignadas a esta Dirección.

En línea con lo anterior, se procederá, en la parte resolutive del presente acto administrativo, a desestimar y archivar el segundo sub cargo de la imputación fáctica endilgada pues, teniendo en cuenta lo anteriormente señalado, no se puede determinar la responsabilidad administrativa por tales hechos toda vez que, hacerlo, sería viciar el acto administrativo de nulidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 137 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

4.2. De la relación de consumo entre WIN SPORTS S.A.S. y los consumidores del servicio de streaming ofrecido a través de la plataforma WINSPORTS ONLINE:

La Dirección presentará algunas consideraciones relevantes sobre la relación de consumo que existe entre **WIN SPORTS S.A.S.** y los consumidores del servicio de *streaming* ofrecido a través de la plataforma **WINSPORTS ONLINE**, derivadas tanto del escenario a través del cual se desarrolla la relación de consumo, como de la naturaleza de los hechos que sustentan el sub-cargo que se analiza en esta decisión.

Es fundamental reconocer que la protección constitucional al consumidor se basa en la asimetría generalizada entre proveedores o productores y consumidores. Esta diferencia se manifiesta en que, comúnmente, los proveedores o productores tienen conocimientos técnicos, jurídicos o científicos sobre los bienes o servicios que ofrecen, así como un entendimiento más profundo del mercado. Los consumidores, en cambio, carecen de esta información, por lo que se suelen encontrar en una posición de desventaja o vulnerabilidad.

Sin perjuicio de la asimetría real que de manera generalizada subyace a las relaciones de consumo, y que ha sido reconocida expresamente por la Corte Constitucional¹², existen elementos o circunstancias que podrían merecer especial consideración debido a su potencial para alterar la brecha existente entre el proveedor o productor y el consumidor.

Para abordar este planteamiento con suficiente claridad, resulta crucial identificar al consumidor en el contexto que nos ocupa, es decir, servicios de *streaming*. El consumidor, como categoría, no es un concepto estático extensible a todas las relaciones de consumo, sino que varía según el contexto específico en que se desarrolle su interacción con el proveedor o productor.

Este contexto puede influir tanto en el comportamiento del consumidor y su identidad de consumo, como en el comportamiento de los productores y proveedores de bienes y servicios.

Así, es relevante tener en cuenta que las interacciones del consumidor de servicios de *streaming* se desarrollan a través de plataformas en entornos digitales. En este contexto surge la categoría de "*consumidor fragmentado*"¹³. La multiplicidad de interacciones en diversas plataformas implica que las dimensiones del consumo ya no son meramente locales o físicas, sino que trascienden a un espacio con características, riesgos y dinámicas propias y diversas que, segmentan cada vez más a los consumidores en función de sus propias necesidades y preferencias.

Esta fragmentación amplía el alcance del consumidor y diversifica su experiencia de consumo, pero también, a juicio de esta Dirección, hace necesario el desarrollo de análisis sobre las vulnerabilidades que puede traer consigo. Los consumidores hoy tienen más opciones y están, por lo tanto, más expuestos que nunca. Esta exposición tampoco es uniforme, ya que diferentes consumidores pueden enfrentarse a vulnerabilidades distintas según su situación particular.

En consecuencia, la fragmentación del consumidor en el mundo actual representa un reto en la aplicación de las normas de protección al consumidor, requiriendo enfoques o matices específicos ajustados a estas nuevas realidades.

Además de las vulnerabilidades señaladas anteriormente relativas a la fragmentación, es importante considerar que el sub-cargo formulado relacionado en el numeral **9.1.** del pliego de cargos, se sustentó en hechos ocurridos entre septiembre y diciembre de 2020, fecha para la cual se encontraba restringido el acceso del público a los estadios y demás lugares donde se celebran los eventos deportivos, en razón a la pandemia generada con la llegada del virus COVID-19¹⁴. Situación que, incluso, y sin perjuicio del análisis posterior del medio probatorio, fue reconocida por el entonces

¹² Corte Constitucional de Colombia. (2009). Sentencia C-749/09. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva. Visto en <https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2009/C-749-09.htm>

¹³ López Días, V. "El consumidor hipervulnerable como débil jurídico en el derecho chileno: una taxonomía y alcance de la tutela aplicable". Visto en https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-91122022000200340#fn27

¹⁴ Resolución N°1462 de 2020 "Por medio de la cual se proroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la Covid-19, se modifican las Resoluciones 385 y 844 de 2020 y se dictan otras disposiciones"; Resolución N°2230 de 2020 "Por medio de la cual se proroga la nuevamente la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la Covid-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, modificada por la Resolución N°1462 de 2020"

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Representante Legal de la investigada en su declaración de parte al manifestar: “(...) en ese tiempo nos encontrábamos en el año 2020, creo que fue el tema de la pandemia. Entonces no había público en los partidos”.

Esta circunstancia es relevante porque, como lo estableció el Parlamento Europeo en Resolución del 22 de mayo de 2012, sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables:

*“(...) el concepto de consumidores vulnerables debe incluir asimismo a los consumidores en una situación de vulnerabilidad, es decir, los consumidores que se encuentren en un estado de impotencia temporal derivada de una brecha entre su estado y sus características individuales, por una parte, y su entorno externo, por otra parte, teniendo en cuenta criterios tales como la educación, **la situación social** y financiera (por ejemplo, el endeudamiento excesivo), el acceso a Internet, etc.; considerando asimismo que todos los consumidores, en algún momento de su vida, pueden pasar a ser vulnerables debido a factores externos y a sus interacciones con el mercado, o porque experimentan dificultades para acceder a información adecuada dirigida a los consumidores y entenderla y, por tanto, precisen de una protección especial”¹⁵. (énfasis propio).*

Es imperativo reconocer que la noción de vulnerabilidad no se debe anclar únicamente a circunstancias permanentes y endógenas. En su lugar, se debe reconocer que la vulnerabilidad puede ser también transitoria, exógena y sectorial. En términos del profesor Sergio Sebastián Barocelli “(...) no cobran relevancia sólo los criterios psíquico-biológicos o 'factores internos' sino también factores sociales y culturales o 'factores externos'. Son esas condiciones, y no un carácter intrínseco, las que los sitúan en desigualdad de oportunidades frente a los demás y limitan o impiden el pleno ejercicio de sus derechos. Esta situación de vulnerabilidad es por tanto un aspecto dinámico, relacional y contextual”¹⁶.

La pandemia de COVID-19 emergió con gran celeridad y fue declarada como Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII) por la OMS. Esto llevó a la declaratoria de emergencia sanitaria por parte del Ministerio de Salud, lo cual afectó de manera transversal múltiples facetas de la sociedad, incluyendo las formas y medios en que se desarrollaban las relaciones de consumo. Estas transformaciones ocurrieron en un lapso especialmente corto, sin posibilidad de preparación o advertencia previa y resultaron en una limitación de los derechos de las personas en virtud de la sanidad pública y del principio de solidaridad social. La pandemia afectó directamente la forma en que los consumidores interactuaban y ejercían sus derechos.

De hecho, la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto tan significativo en algunos países que ha influenciado la definición legal de los consumidores. En España, por ejemplo, se ha reconocido la influencia de la pandemia como factor decisivo para considerar el concepto de “*persona consumidora vulnerable*”, basándose en las consecuencias que ha tenido sobre las relaciones de consumo¹⁷.

En ese orden de ideas, se observa que al no contar con la posibilidad de ingresar de manera presencial, los consumidores de contenido deportivo se encontraron sujetos a usar los servicios de *streaming* a fin de poder ver los eventos transmitidos en vivo, particularmente los correspondientes a torneos de fútbol colombiano, toda vez que para éstos

¹⁵ Parlamento Europeo. (2012). Resolución del Parlamento Europeo de 22 de mayo de 2012 sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables. Recuperado de: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-7-2012-0209_ES.html?redirect

¹⁶ Barocelli, S (2018), “*Consumidores hipervulnerables*”. p.26.

¹⁷ En el Real Decreto-ley 1/2021 de 19 de enero de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica se estableció:

“Para el efectivo cumplimiento de dicho mandato, se han de considerar las consecuencias provocadas en el ámbito social y económico por la pandemia del COVID-19, con graves repercusiones en diferentes ámbitos sectoriales, que han afectado especialmente a las relaciones de consumo y, en consecuencia, a la protección de las personas consumidoras y usuarias, cuya garantía en estas condiciones incumbe prioritariamente a los poderes públicos y obliga a la adopción de actuaciones específicas.

En tal sentido resulta urgente considerar el concepto de persona consumidora vulnerable en la normativa estatal de defensa de las personas consumidoras y usuarias, atendiendo a este mandato constitucional, en el sentido de garantizar con un grado mayor de protección a los derechos en determinados supuestos en los que la persona consumidora se ve afectada por una especial situación de vulnerabilidad que puede incidir en su toma de decisiones e, incluso, forzarla a aceptar ciertas condiciones contractuales que en otra situación no aceptaría”.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

_____ según lo señalado por este mediante el radicado número 20-494879-4 del 5 de enero de 2021:

■

De esta forma, se advierte que las circunstancias propias de la época, generaron que los consumidores no pudieran optar por las alternativas que normalmente se encuentran en el mercado, sino que tuvieron que acudir a los servicios prestados por **WIN SPORTS S.A.S.** y, más concretamente, a través de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE** pues,

Ignorar la fragmentación del consumidor y no comprender las circunstancias específicas que puedan intensificar su vulnerabilidad en la relación con productores o proveedores, puede perjudicar especialmente a aquellos en condiciones más desfavorables¹⁸. Esto se debe a que la protección legal estándar puede resultar insuficiente para garantizar el libre ejercicio de sus derechos, así como el respeto a su dignidad e intereses económicos, en condiciones más extremas o inusuales

El reconocimiento de estas situaciones se debe hacer a partir de una aplicación coherente y sistémica de las normas sobre protección al consumidor, en conjunto con preceptos y principios reconocidos constitucionalmente. En particular al derecho fundamental a la igualdad reconocido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia que establece:

“(…) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”.

La Corte Constitucional ha definido la igualdad como un concepto multidimensional que se reconoce como principio, derecho fundamental y garantía. La igualdad material busca garantizar la paridad de oportunidades entre los distintos individuos¹⁹. Este derecho se encuentra reconocido en el numeral 1.12 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, y establece que los consumidores tienen derecho a “ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria”.

De esta forma, aunque en Colombia no existe un reconocimiento expreso ni un enfoque directo sobre la “hipervulnerabilidad” y “vulnerabilidad” desde la perspectiva de protección al consumidor, esta Dirección encuentra su desarrollo en aplicación del principio constitucional de igualdad. Este principio se integra por mandatos independientes dentro de los que se destaca la igualdad material que ordena “la adopción de medidas afirmativas para asegurar la vigencia del principio de igualdad

¹⁸ Barocelli, S. (2018). El título del trabajo. Citado en López Díaz, V. “El consumidor hipervulnerable como débil jurídico en el derecho chileno: una taxonomía y alcance de la tutela aplicable”. Visto en https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-91122022000200340#fn27.

¹⁹ Corte Constitucional de Colombia. (2017). Sentencia T-030/17. Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2009/C-749-09.htm>

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*ante circunstancias fácticas desiguales*²⁰.

La igualdad es un mandato constitucional que permea todo el ordenamiento jurídico y que consiste en otorgar el mismo trato y reconocer los mismos derechos a todos los individuos. Sin embargo, la igualdad no es un concepto susceptible de aplicación automática. Este mandato también implica que se debe dar un trato paritario cuando en una situación, las similitudes sean mayores o más relevantes que las diferencias; y un trato diferenciado cuando las diferencias resulten más relevantes que las similitudes²¹. Esto bajo el entendido de que todas las personas, y todas las relaciones, incluidas las relaciones de consumo, son diferentes. Ninguna situación y ninguna persona son exactamente iguales.

Esto implica la necesidad de determinar características o escenarios que aumenten significativamente la brecha de desigualdad que por regla general se predica de las relaciones de consumo. Debe haber un criterio relevante de comparación que sea acorde a la finalidad que persigue el trato normativo en análisis²². En este caso, el objetivo es asegurar que las relaciones de consumo operen de manera que permitan la efectividad de las garantías y disposiciones legales existentes, y garanticen el libre ejercicio de los derechos de los consumidores.

Así, bajo circunstancias específicas, pueden ser admisibles acciones afirmativas para consumidores con dificultades permanentes o transitorias, con el objetivo es garantizar la igualdad y otros derechos conexos. Especialmente cuando existan características que aumenten, en un grado ostensible, el desequilibrio que por regla general se presenta en estas relaciones.

Por todo lo anterior, en la situación que nos ocupa, la vulnerabilidad adicional que amplía la brecha de desigualdad ya existente en la relación de consumo proviene, en primer lugar, del impacto social derivado de los efectos de la expansión del virus COVID-19 y las medidas adoptadas para su mitigación y, en segundo lugar, de la naturaleza segmentada de los consumidores de servicios de *streaming* y los medios empleados para su interacción.

En ese orden de ideas, las consideraciones expuestas serán tenidas en cuenta por parte de la Dirección al momento del análisis de la responsabilidad de la investigada.

4.3. Frente a los derechos de los usuarios de plataformas de *streaming*:

Sobre este punto, esta Dirección considera necesario reiterar que, una vez revisado el estado de cosas actual, no existe a la fecha ninguna regulación especial en lo que concierne a los servicios de *streaming*, entendidos como aquellos por medio de los cuales se puede obtener acceso a un contenido digital sin la necesidad de descargarlo en un dispositivo.

Así las cosas, frente a este tipo de servicios de transmisión de contenido, resultan aplicables las normas generales de protección al consumidor que se encuentran vigentes en el ordenamiento jurídico, esto es, la Ley 1480 de 2011 y las demás normas concordantes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2° de la referida Ley que señala:

“Artículo 2°. Objeto. 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.

*Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor **en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial**, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.*

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.”

²⁰ Corte Constitucional de Colombia (2014). Sentencia C-178/14. M.P. María Victoria Calle Correa. Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2014/C-178-14.htm#:~:text=El%20principio%20de%20igualdad%20es,en%20distintas%20condiciones%20de%20hecho>

²¹ Corte Constitucional de Colombia (2004). Sentencia C-106/04. M.P. Clara Inés Vargas Hernández. Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2004/C-106-04.htm>

²² Corte Constitucional de Colombia (2001). Sentencia C-1191 de 2001. M.P. Rodrigo Uprimny Yepes. Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/C-1191-01.htm>

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En otras palabras, aun cuando se trata de un servicio con unas características particulares, que corresponde a los avances tecnológicos de los últimos años y que se ha popularizado recientemente en nuestro país, los usuarios de éste ostentan exactamente los mismos derechos de los que goza cualquier consumidor, los cuales se enuncian en el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, de manera no taxativa, es decir, a modo de ejemplo sin que se restrinjan únicamente a los mencionados.

Así, por ejemplo, se entiende que a los usuarios de servicios de *streaming*, les asiste el derecho a una transmisión de calidad frente a los contenidos, es decir, de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado. De igual forma, tienen derecho a la seguridad e indemnidad entendido como el hecho de que el servicio no cause daño en condiciones normales de uso ni atente contra la salud, la vida o la integridad de los consumidores.

En línea con lo anterior, gozan del derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto al servicio y los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, así como los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. Del mismo modo, tienen derecho a recibir protección frente a la publicidad engañosa y las cláusulas abusivas que se presenten en los contratos, a ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria, a elegir libremente los bienes y servicios que requieran, a recibir educación sobre sus derechos y las formas de hacerlos efectivos.

De igual manera, pueden ejercer el derecho a 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.

Así mismo, se pueden organizar y asociar 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.

Finalmente, ostentan el derecho a hacerse representar para la solución de las reclamaciones sobre consumo del servicio de *streaming* y a tener acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.

5. ESTUDIO DE LA IMPUTACIÓN FÁCTICA:

Esta Dirección procede a realizar el estudio de fondo del cargo que le fue endilgado a la investigada, de la siguiente manera:

5.1. Frente al presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011- imputación fáctica única-:

5.1.1. Generalidades en torno a la calidad en la prestación del servicio.

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad al sujeto pasivo, por considerar que con su conducta podría configurarse una vulneración a lo que establece el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011.

De esta manera, esta autoridad procederá al análisis de la presente imputación fáctica, frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se vulneró o no la mencionada normativa.

Así pues, esta Dirección considera necesario señalar que los consumidores tienen el derecho a recibir bienes de calidad, es decir, a recibir éstos de acuerdo con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado. En ese sentido, el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, establece que todo productor de bienes y/o servicios debe asegurar la idoneidad y seguridad de los mismos, así como la calidad ofrecida.

De lo anterior, resulta oportuno delimitar los conceptos a los que alude el referido artículo, esto es calidad e idoneidad, los cuales definió el Estatuto del Consumidor en su artículo 5°, numerales 1° y 6°, respectivamente; el primero como la “*condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él*”; y el

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

segundo como la “*aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado*”.

De esta manera, debe resaltarse el alcance del significado “*calidad*” en materia de protección al consumidor, por cuanto el mismo hace referencia a la condición en que un determinado bien o servicio efectivamente cumple con las características inherentes a él y las que se le han atribuido a través de la información que se les suministra a los usuarios. Así, el aspecto de la calidad debe estudiarse desde tres perspectivas a saber: **i)** normatividad que regula la calidad específica de un producto; **ii)** la información que suministró el productor y/o proveedor respecto del producto y **iii)** las características inherentes del bien o servicio de que se trata.

Ahora bien, como quiera que los consumidores se encuentran en un marco de información asimétrica y desigualdades fácticas con respecto a comercializadores y productores al momento de adquirir bienes y servicios, pues los primeros, depositan la confianza en el prestigio de la marca, la novedad del producto o el éxito mediático obtenido a través de las campañas publicitarias desplegadas en el mercado se hace imperativo una especial protección²³.

De igual modo, es pertinente señalar que hace parte de la calidad, la prestación adecuada del servicio, y la entrega completa, adecuada y oportuna de los bienes y servicios, en la medida en que se configura como una de sus características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él, por lo que, si el productor o proveedor de un bien se compromete a entregar un bien en una fecha o plazo cierto, pero no cumple, pues entrega el pedido incompleto, diferente, en mal estado, el mismo no está disponible o por fuera del término informado, el consumidor tendrá derecho a solicitar la devolución del dinero pagado y a rescindir el contrato.

Así mismo, cabe destacar que “*las fallas en la calidad e idoneidad no solo se presentan ante un desempeño defectuoso o deficiente (...) sino también cuando las expectativas del consumidor se defraudan por **la falta de conformidad entre lo que se promete y lo que realmente se entrega o porque no cumplen con ellas***”²⁴. (Destacados fuera de texto).

En igual sentido se ha pronunciado la doctrina al expresar que “*de conformidad con la definición de calidad que trae la Ley 1480 de 2011, esta se extiende a la información proporcionada al consumidor por el productor o proveedor. De esta forma, la calidad de un producto también estará integrada por las condiciones y características que hubieran sido atribuidas al bien o servicio, y que hubieran sido informadas al consumidor (...). En conclusión, la calidad del producto está determinada, en adición a los demás parámetros que establece la ley, por la información suministrada por el productor o proveedor sobre el bien o servicio, incluidas todas las afirmaciones de carácter objetivo que se encuentren en los anuncios publicitarios sobre el producto*”²⁵.

En tal entendido, se debe indicar que en la prestación de un servicio que deriva de una relación de consumo en la que los usuarios adquieren bienes o servicios para satisfacer sus necesidades, existen condiciones particulares, mínimas e intrínsecas de calidad en la ejecución de dicha prestación en virtud de la cual los consumidores, no sólo resultan expectantes del efectivo cumplimiento de las obligaciones generales derivadas del contrato a cargo del prestador del servicio, sino, además, de que se garanticen aquellas prestaciones que aunque no fueron expresamente pactadas, son inherentes al mismo, o son atribuidas por el productor o proveedor, como lo son por ejemplo, la contestación oportuna de las solicitudes de información efectuadas por los consumidores, la aclaración de aspectos inherentes a los negocios jurídicos celebrados con el sujeto pasivo y, para este caso, la entrega efectiva y completa de los bienes en los tiempos establecidos e informados en virtud de la compraventa celebrada con la investigada.

De esta manera, esta Dirección encontró mérito para iniciar investigación administrativa en contra de la aquí investigada toda vez que a partir de las relaciones de peticiones quejas y reclamos allegadas por ésta mediante el radicado número 20-494879-9 del 12 de agosto de 2021, contenidas en los documentos denominados “*Relación de las PQR’s de los últimos 3 meses*” y “*Relación de las PQR’s recibidas el 27 - 12 - 2020*”, se advirtió que posiblemente incurrió en una trasgresión de la normativa

²³ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-749 de 2009 Expediente D-7686. Magistrado Ponente: VARGAS SILVA, Luis Ernesto. Bogotá D.C. 21 de octubre de 2009.

²⁴ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N°63352 de 5 de octubre de 2017. Expediente N°13-220948.

²⁵ Carmen Ligia Valderrama (2013), *De las garantías: una obligación del productor y el proveedor*. Valderrama Rojas Carmen Ligia, (Ed). (2015). *Perspectivas del derecho de consumo*. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia. Págs. 236 - 239.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

previamente estudiada, toda vez que [REDACTED] respectivamente que aparentemente dan cuenta de que los usuarios vieron defraudadas su expectativas frente al servicio ofrecido por la sociedad a través de su plataforma **WIN SPORTS ONLINE**.

Así mismo, en tanto que al revisar los documentos relacionados con el partido Patriotas-Nacional aportados mediante el radicado número 21-350276-4 del 17 de septiembre de 2021, en concreto, los denominados “*Datos patriotas – Nacional – Redes Sociales*” y “*Relación de Reclamos Jurídica y Win Sports Online*”, se evidenció que aparentemente el sujeto pasivo vulneró lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, comoquiera que

[REDACTED], en el canal de televisión por suscripción **WIN SPORTS +**.

En ese orden de ideas, y teniendo en cuenta lo expuesto en el considerando 4.1. del presente acto administrativo se procederá a continuación a realizar un pronunciamiento únicamente en lo que corresponde al primer sub-cargo, es decir, a la imputación fáctica relacionada con la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**.

5.1.2. Análisis de las pruebas que sirvieron de sustento a la imputación fáctica:

5.1.2.1. Frente al sub cargo relacionado con la averiguación preliminar 20-494879-9 sobre la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**:

Teniendo en consideración lo anterior, en este apartado, este Despacho procederá a evaluar una muestra de algunas de las peticiones, quejas y reclamos que sirvieron de sustento a la presente imputación fáctica, y que se encuentran contenidas en los documentos denominados “*Relación de las PQR's de los últimos 3 meses*” y “*Relación de las PQR's recibidas el 27 - 12 - 2020*”, contenidos en el radicado 20-494879-9 del 12 de agosto de 2021, en aras de determinar si, en efecto, se presentaron o no fallas en la calidad del servicio prestado a través de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE** de propiedad de la investigada:

Tabla N°1. Muestra peticiones, quejas y reclamos **WIN SPORTS ONLINE** extraídas del documento “*Relación de las PQR's de los últimos 3 meses*” (Radicado N°20-494879-9).

ID DE LA RECLAMACIÓN	MOTIVO	FECHA DE LA RECLAMACIÓN	OBSERVACIONES DE LA DIRECCIÓN
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

En ese orden de ideas, a partir del análisis realizado sobre la muestra, se debe poner de presente que, en varias de las reclamaciones la información registrada se encontraba incompleta al punto que impidió a esta Dirección determinar con exactitud el motivo de inconformidad de los consumidores frente al servicio, tal y como consta en el análisis previamente expuesto en la tabla antes relacionada.

Así mismo, se estableció que algunos de los registros, verbigracia los identificados con los números [REDACTED], no guardaban relación con inconformidades de los consumidores con ocasión de una falla del servicio prestado a través de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, sino que correspondían a preguntas realizadas por estos o a solicitudes para poder hacer efectiva la suscripción, ingresar a la cuenta, o cancelar el servicio.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En línea con lo dicho, también se advirtió la existencia de algunas preguntas o solicitudes que se dieron de manera previa a la configuración de una relación de consumo, como las que se visualizan con los ID números [REDACTED]

De esta forma, resulta necesario precisar que las peticiones, quejas y reclamos mencionadas no permitieron establecer la relación entre los hechos y la norma objeto de estudio y, en consecuencia, no pudieron ser tenidas en cuenta por esta Dirección como factor determinante de la infracción a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011.

Con todo, se pudo determinar que en múltiples casos se presentaron inconvenientes para que los consumidores pudieran acceder al contenido de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE** pese a haber realizado el pago, tal y como consta en las reclamaciones identificadas con los números

[REDACTED]

De igual manera, se evidenció que, en algunos casos, no se pudieron aplicar los cupones de descuento ofrecidos en la plataforma **WINSPO RTS ONLINE**, como se visualiza en las quejas números 66134, 62809, 58417 y 59299.

Así las cosas, encuentra esta Dirección que, en efecto, se presentó una falla en la calidad del servicio de *streaming* prestado por el sujeto pasivo toda vez que, como se indicó previamente, la misma hace referencia tanto a la condición en la que el bien o servicio ofrecido cumple con las características que le son inherentes, como a las que señala la norma y a las que son atribuidas por el productor o proveedor a través de la información que suministra al consumidor.

En tal sentido, el hecho de que se haya ofrecido un servicio de *streaming* para que los consumidores pudieran ver contenidos deportivos a través de la plataforma **WINSPO RTS ONLINE** y que éstos no pudieran ver las transmisiones de los partidos o que se presentaran inconvenientes en la señal de la transmisión, así como el hecho de que no pudieran hacer efectivos los cupones promocionales ofrecidos por la sociedad, implica una defraudación a sus expectativas pues, para cualquier consumidor sería razonable esperar que una vez pagado el servicio, pudiera disfrutar de este y, así mismo, acceder a los descuentos informados.

En otras palabras, las situaciones mencionadas en precedencia impidieron que los consumidores pudieran satisfacer sus necesidades propias, privadas, familiares o domésticas dentro de la oportunidad esperada pues no pudieron acceder al contenido ofrecido. Situación que adquiere más relevancia si se tiene en cuenta que gran parte de dicho contenido es transmitido en vivo y que

[REDACTED] según lo señalado por este mediante el radicado número 20-494879-4 del 5 de enero de 2021:

[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”



De esta manera, se tiene que existe una condición de vulnerabilidad adicional por parte de los consumidores, en razón a la exposición a las nuevas tecnologías y espacios virtuales que no siempre le son del todo conocidos o comprensibles y que, pese a ello, para el caso concreto, se convirtieron en la **única forma de acceder a los partidos de fútbol**.

Al respecto, es pertinente precisar que es el sujeto pasivo de la presente investigación administrativa el llamado a dirigir, actuar y comprometer su actividad en el comercio, en tanto los actos que éste ejecuta o deja de desarrollar producen un impacto directo en su esfera jurídica, razón por la cual es este el responsable de adoptar e implementar todas las medidas técnicas y protocolos logísticos necesarios para garantizar el cumplimiento de las características inherentes y atribuidas a su servicio.

En ese sentido, y pese a que es deber de la investigada ejercer todos los actos tendientes a cumplir con la transmisión en condiciones óptimas, resulta evidente que para el caso concreto no los realizó, por lo que la situación devino en múltiples inconformidades de quienes adquirieron el servicio de *streaming*, con ocasión de las fallas en el acceso a los contenidos deportivos y los errores en la aplicación de los cupones, situaciones que se traducen en una afectación al contenido del artículo 6° del Estatuto del Consumidor.

De esta manera esta Dirección encuentra probatoriamente que, en lo que corresponde al análisis del documento “*Relación de las PQR's de los últimos 3 meses*”, el presente sub-cargo se encuentra llamado a prosperar, toda vez que se comprueba que existió una infracción administrativa susceptible de ser sancionada.

Sin embargo, en aras de garantizar el derecho de defensa que le asiste a la sociedad, se procederá a evaluar en acápites posteriores los argumentos de defensa allegados por el apoderado, así como los demás elementos probatorios obrantes en el plenario, en aras de determinar si existió alguna causa extraña que justificara su actuar.

Ahora bien, resulta igualmente importante proceder a analizar el documento “*Relación de las PQR's recibidas el 27 - 12 - 2020*” (Radicado N°20-494879-9) que fue igualmente allegado por el sujeto pasivo en el curso de la averiguación preliminar y que sustentó el presente sub-cargo. En ese orden, se observó a modo de ejemplo, lo siguiente:

Tabla N°2. Muestra peticiones, quejas y reclamos WIN SPORTS ONLINE extraídas del documento “*Relación de las PQR's recibidas el 27 - 12 - 2020*” (Radicado N°20-494879-9).

ID DE LA RECLAMACIÓN	MOTIVO	FECHA DE LA RECLAMACIÓN	OBSERVACIONES DE LA DIRECCIÓN
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

██	██████████ ██████████	██████████	██████████ ██████████
██	██████████ ██████████	██████████	██████████ ██████████
██	██████████ ██████████	██████████	██████████ ██████████
██	██████████ ██████████	██████████	██████████ ██████████
██	██████████	██████████	██████████ ██████████
██	██████████ ██████████	██████████	██████████ ██████████
██	██████████ ██████████	██████████	██████████ ██████████
██	██████████ ██████████	██████████	██████████ ██████████
██	██████████ ██████████	██████████	██████████ ██████████

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Sobre el particular se pudo evidenciar que las reclamaciones presentadas el 27 de diciembre de 2020 corresponden, en su mayoría, a hechos relacionados con la transmisión del partido Santa Fé – América de Cali, el cual, según lo dicho por la investigada mediante su respuesta radicada con el número 20-494879-4 del 5 de enero de 2021,

[REDACTED]

[REDACTED]

Dicho esto, a partir del análisis realizado sobre la muestra, se debe poner de presente que en varias de las reclamaciones la información registrada se encontraba incompleta al punto que impidió a esta Dirección determinar con exactitud el motivo de inconformidad de los consumidores frente al servicio,

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

tal y como consta en aquellas identificadas con los números

De esta forma, resulta necesario precisar que las peticiones, quejas y reclamos mencionadas no permitieron establecer la relación entre los hechos y la norma objeto de estudio y, en consecuencia, no pudieron ser tenidas en cuenta por esta Dirección como factor determinante de la infracción a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011.

Con todo, se pudo determinar que en múltiples casos se presentaron inconvenientes para que los consumidores pudieran ver el contenido de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE** y, en especial, la transmisión del partido Santa Fé – América de Cali, pese a haber realizado el pago, tal y como consta en las reclamaciones identificadas con los números

De igual manera, se evidenció que varios de los consumidores no sólo radicaron la queja, sino que solicitaron la devolución del dinero, la cancelación de la suscripción o el ejercicio del derecho de retracto, como consecuencia de las fallas presentadas, como se visualiza en las quejas números

Así las cosas, encuentra esta Dirección que, en efecto, se presentó una falla en la calidad del servicio de *streaming* prestado por el sujeto pasivo toda vez que, como se indicó previamente, la misma hace referencia tanto a la condición en la que el bien o servicio ofrecido cumple con las características que le son inherentes, como a las que señala la norma y a las que son atribuidas por el productor o proveedor a través de la información que suministra al consumidor.

En tal sentido, el hecho de que se haya ofrecido un servicio para que los consumidores pudieran ver contenidos deportivos a través de la plataforma **WINSPO RTS ONLINE**, y que éstos no pudieran ver las transmisiones del partido Santa Fe – América de Cali, implicó indefectiblemente una defraudación a sus expectativas pues, para cualquier consumidor, sería razonable esperar que una vez pagado el servicio, pudiera disfrutar de éste.

En otras palabras, las situaciones mencionadas en precedencia impidieron que los consumidores pudieran satisfacer sus necesidades propias, privadas, familiares o domésticas dentro de la oportunidad esperada pues no pudieron acceder al contenido ofrecido. Situación que adquiere más relevancia si se tiene en cuenta que dicho partido correspondía a una final y que es la investigada quien

según lo señalado por éste mediante el radicado número 20-494879-4 del 5 de enero de 2021, como se expuso previamente.

De esta manera, se tiene que en la relación de consumo que nos ocupa hay una amplificación de la asimetría contractual estructural. Esto se deriva de (i) las consecuencias o efectos sociales de una coyuntura social de carácter temporal y su impacto en las relaciones de consumo, y de (i) la segmentación del consumidor y los medios a través de los cuales se da la interacción con el proveedor, tal como se ha señalado previamente.

Al respecto, es pertinente reiterar que, es el sujeto pasivo de la presente investigación administrativa el llamado a dirigir, actuar y comprometer su actividad en el comercio, en tanto los actos que éste ejecuta o deja de desarrollar producen un impacto directo en su esfera jurídica, razón por la cual es este el responsable de adoptar e implementar todas las medidas técnicas y protocolos logísticos necesarios para garantizar el cumplimiento de las características inherentes y atribuidas a su servicio.

En ese sentido, correspondía a la investigada garantizar la transmisión anunciada en condiciones óptimas por lo que, el hecho de no hacerlo devino en múltiples inconformidades de quienes

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

adquirieron el servicio de streaming, con ocasión de las fallas en el acceso tal contenido deportivo, situaciones que se traducen en una afectación al contenido del artículo 6 del Estatuto del Consumidor.

De esta manera esta Dirección encuentra que probatoriamente que, en lo que corresponde al análisis del documento “*Relación de las PQR's recibidas el 27 - 12 - 2020*”, el presente sub-cargo se encuentra llamado a prosperar, toda vez que ésta vulneró lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011.

Sin embargo, en aras de garantizar el derecho de defensa que le asiste a la sociedad, procederá a evaluar en acápite posteriores los argumentos de defensa allegados por el apoderado, así como los demás elementos probatorios obrantes en el plenario, en aras de determinar si existió alguna causa extraña que justificara su actuar.

5.1.3. Análisis de las pruebas incorporadas con posterioridad al inicio de la investigación administrativa:

5.1.3.1. Frente a la declaración de parte del representante legal de la investigada

Según consta en acta radicada mediante el consecutivo número 20-20-494879-29 del 23 de noviembre de 2022, esta Dirección procedió a practicar, el 22 de noviembre de 2022, declaración juramentada al Representante Legal de la sociedad **WIN SPORTS S.A.S.** Así mismo, a la diligencia asistió el apoderado de **WIN SPORTS S.A.S.**

En ese orden, esta Dirección procederá a reproducir el contenido de dicha declaración, para efectos de sus análisis:

[Redacted content]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[Redacted text block]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[Redacted text block]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[Redacted text block containing multiple paragraphs of blacked-out content]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

Sobre el particular, resulta oportuno precisar que, a partir de la expedición del Código General del Proceso, se desvinculó la declaración de parte de la prueba de la confesión, razón por la cual, desde el punto de vista de la legislación vigente, la declaración de parte debe ser valorada a la luz de las reglas de la sana crítica con independencia de si ésta la favorece o la perjudica. Así lo ha reconocido la Corte Suprema de Justicia al señalar lo siguiente:

“(...) Aunque es difícil negar que la parte tiene interés en las resultas del juicio y que, por ende, su relato siempre estará enfocado a ofrecer la mejor imagen de sí misma, siendo esa natural vanidad la que ha hecho desconfiar de su dicho, ese recelo parece excesivo, ya que la intención en mostrar la mejor imagen de sí misma no es motivo para que se le tache de embustera ni para que se le crea ciegamente cuando diga algo que le perjudica, dado que su versión puede tener como fin el descubrimiento y, por ende, al ser reveladora, debe ser apreciada en su verdadero contexto, solo que con cierto esmero y cautela, que pasan a ser máximas de la experiencia y suponen auscultar otros parámetros en aras de valorar objetivamente su credibilidad.

En tal caso, debe el juez ser mucho más analítico y prescindir de cualquier valoración subjetiva respecto del declarante, como por ejemplo sus reacciones, la firmeza de la voz, su vestimenta, su seguridad, etc., para darle paso a una apreciación más metódica y reflexiva en la que le preste mayor atención al contexto y al contenido de la reconstrucción factual hecha por la parte, así como a la coincidencia de su narración con otros medios para saber si es verosímil.

De ese modo, si el relato resulta coherente, contextualizado y existen corroboraciones periféricas, como por ejemplo documentos u otros medios de juicio que lo sustenten, es digno de credibilidad y, por tanto, debe ser apreciado en comunión con ellos a fin de esclarecer los hechos que importan para la definición de la litis.(...)”²⁶

En ese orden de ideas, esta Dirección procederá a valorar el presente medio probatorio atendiendo a las reglas previamente señaladas, es decir, contrastando los dichos del entonces representante legal de la sociedad con las demás pruebas obrantes en el plenario en aras de determinar su verosimilitud, con la rigurosidad y cautela que se requiere, teniendo en cuenta su interés en el presente procedimiento administrativo.

Así las cosas, se tiene que de manera general el representante legal de la investigada manifestó que de manera previa al partido de la final Santa Fe – América de Cali realizado el 27 de diciembre de 2020, se duplicó el dimensionamiento de la red teniendo como referencia el récord de las personas que habían ingresado simultáneamente al anterior partido de ida del 20 de diciembre de 2020, esto es, un número de 10.000 suscriptores, de forma tal que no solamente se dejó como base dicho número sino que se aumentó al doble. Esto, teniendo en cuenta que, para la fecha de los hechos, el contexto de la pandemia impedía la entrada de público a los partidos.

Agregó que en los asuntos relacionados con servicios de telecomunicaciones y tecnología no hay un solo operador o proveedor de servicios que garantice el 100% de disponibilidad por lo que, si bien no

²⁶ Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia STC9197 del 19 de julio de 2022. Magistrado Ponente: Octavio Augusto Tejeiro Duque.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

es frecuente que ocurra, si existe una gran posibilidad de que se presenten caídas o intermitencias del servicio, tal y como ha sucedido con otras plataformas a nivel nacional y mundial.

Señaló que existían otras formas de acceder a la transmisión del partido Santa Fe – América de Cali adquiriendo el canal por suscripción **WIN SPORTS +** a través de los operadores de cable y satelitales en donde no se presentó ningún inconveniente, al punto que la jornada pudo ser vista por más de 650.000 suscriptores.

Afirmó que el servicio que se presta a través de **WIN SPORTS ONLINE** es más universal toda vez que cualquier persona puede acceder sin cableoperador a través de la página web para lo cual se necesita, no solo realizar la suscripción, sino tener un servicio de internet robusto para poder ver el partido.

Indicó que para el caso del partido mencionado no hubo una caída completa, sino que hubo unos usuarios que pudieron entrar y verlo completo al haber ingresado de 5 a 15 minutos antes del inicio, pero que después hubo un momento en el que intentaron ingresar muchos suscriptores al mismo tiempo y se empezaron a represar pues no podían entrar ni salir, bloqueando el acceso al contenido.

Por otra parte, en cuanto a las acciones tomadas con ocasión de la caída manifestó que, una vez recibido el incidente, la sociedad realizó una publicación a través de su página web señalando la falla y pidiendo disculpas a los consumidores por ésta y ofreciendo la devolución del dinero y, así mismo, remitió un correo a aproximadamente 12.000 suscriptores para que, quienes lo solicitaran, obtuvieran un bono o la devolución, a su elección. Para esta última, planteó la devolución del dinero del partido para aquellos que solamente adquirieron la suscripción a éste, y la del dinero del mes completo para quienes habían pagado la suscripción mensual o semestral.

Añadió que fue un hecho de fuerza mayor imprevisible en tanto que entró más del doble de suscriptores previstos, y al que no se pudieron resistir porque no es infalible y como se trata de un evento en vivo es difícil corregirlo en el mismo momento.

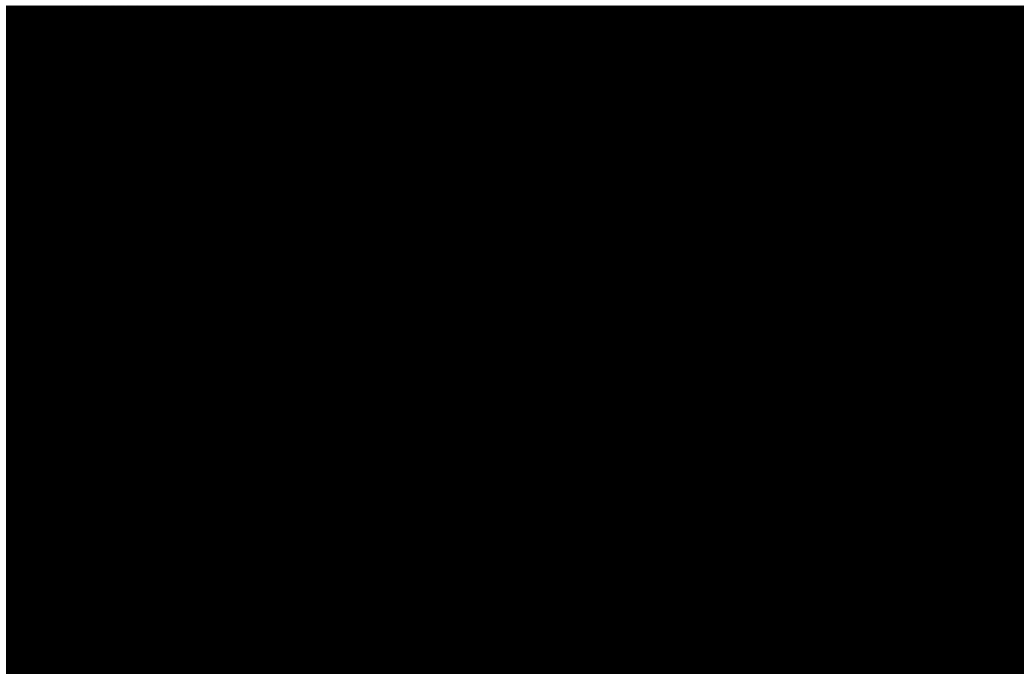
Finalmente, se pronunció con respecto a los hechos relacionados con la falta de transmisión del partido Nacional – Patriotas a través del canal por suscripción **WIN SPORTS +**.

Al respecto, este Despacho debe poner de presente que una vez evaluado el acervo probatorio, no se advirtió la existencia de prueba alguna tendiente a demostrar que, en efecto, se haya duplicado el dimensionamiento de la red para la transmisión del partido Santa Fe- América de Cali disputado el 27 de diciembre de 2020, en los términos planteados por el Representante Legal.

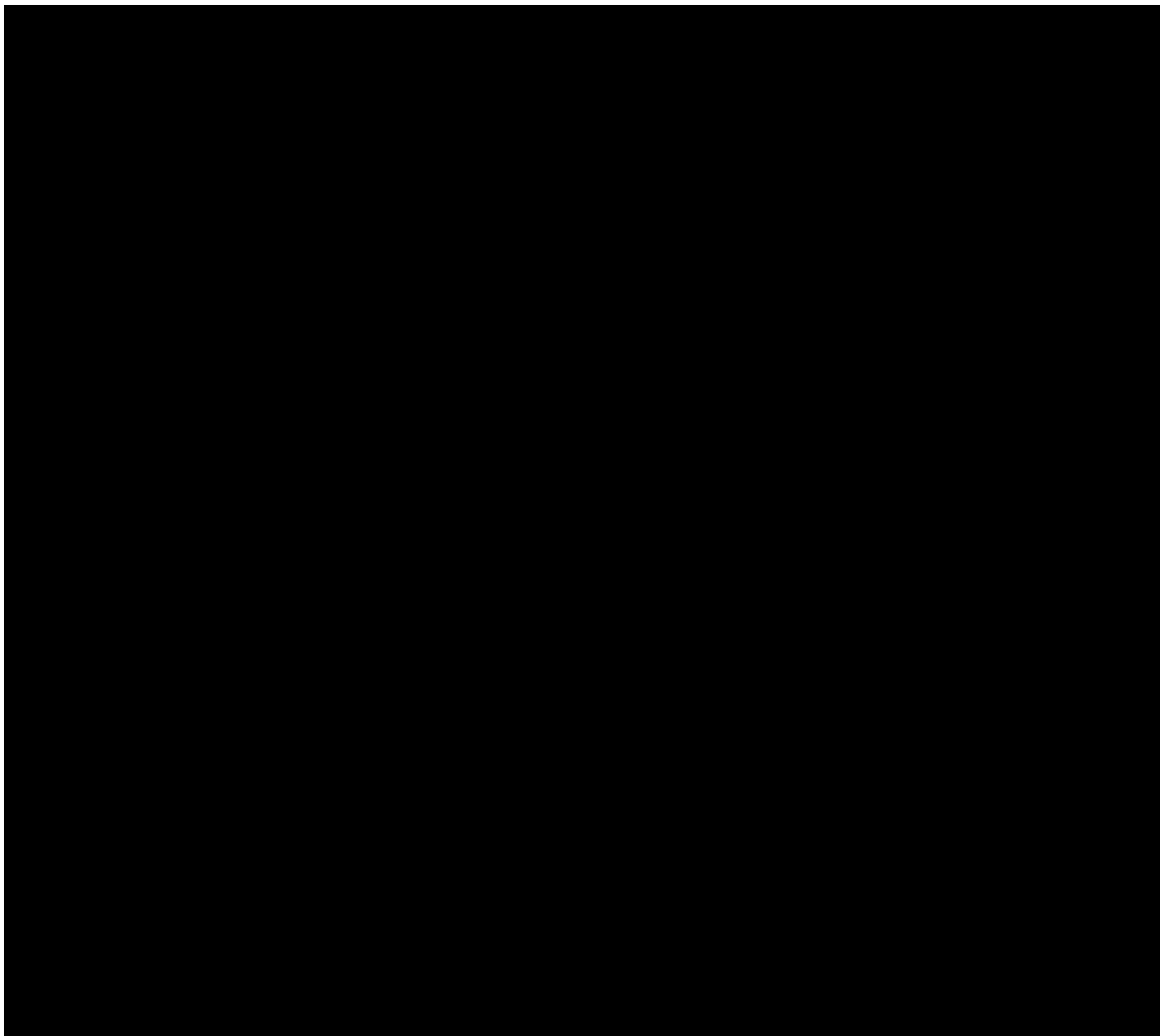
Lo anterior, en tanto que si bien dentro de los radicados números 20-494879-4 del 5 de enero de 2021, 20-494879-9 del 12 de agosto de 2021

:

Imagen N°3. Certificación emisión en vivo partido Santa Fe – América de Cali. (Radicado N°20-494879-9)



“Por la cual se decide una actuación administrativa”



En la misma línea, al revisar el documento denominado “*Actividades preparatorias*”, elaborado por la sociedad **MEDIASTREAM**, el cual se encuentra contenido en el anexo 8 del radicado número 20-494879-19 del 5 de septiembre de 2022, se observa que



De esta forma, aunque se puede advertir que el proveedor de la sociedad investigada tomó ciertas acciones previas a la celebración del partido, no se puede constatar, a partir de la descripción de las mismas, cuál fue la referencia de suscriptores que se tuvo en cuenta para el cálculo del dimensionamiento de la red que alega el declarante y, en consecuencia, si realmente fue duplicado.

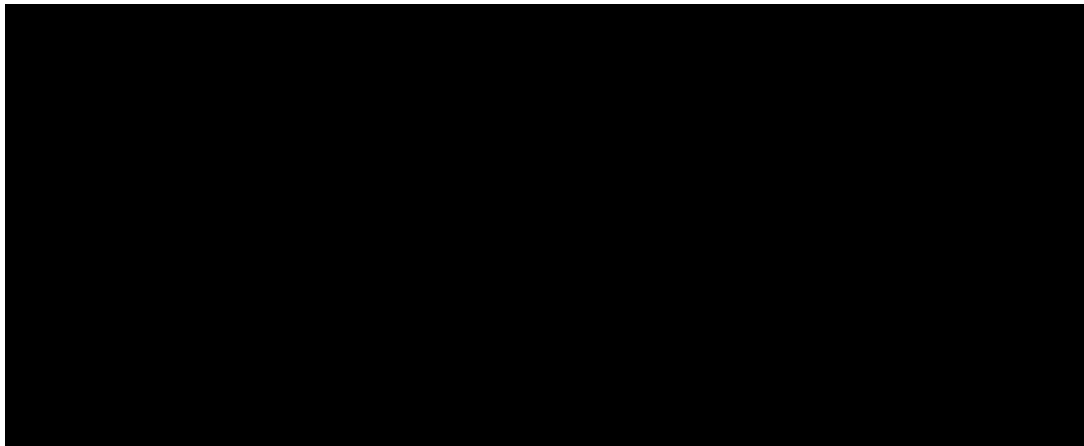
Así mismo, pese a que en el informe técnico realizado por **MEDIASTREAM**, el cual se encuentra en el anexo 8 del radicado número 20- 494879-19 del 5 de septiembre de 2022, se observa



“Por la cual se decide una actuación administrativa”



Imagen N°4. Extracto informe técnico incidencia del partido Santa Fe – América de Cali. (Radicado N°20-494879-19)



En concordancia con lo dicho, al examinar las gráficas contenidas en el documento titulado “Anexo 6. *Concurrencias*” aportado por la defensa mediante el mismo radicado, se encuentra que éstas no permiten establecer si en efecto se dejó la red preparada para el ingreso del doble del número de suscriptores que vieron el partido de “*ida*” en la fecha 20, comoquiera que solo se ve reflejado el tope de concurrencia (usuarios en tiempo real por segundo) de dicho partido y del de la final celebrada el 27 de diciembre de 2020, como se ilustra a continuación:

Imagen N°5. Concurrencia partido América de Cali vs Santa Fe, 20 diciembre 2020. (Radicado N°20-494879-19)

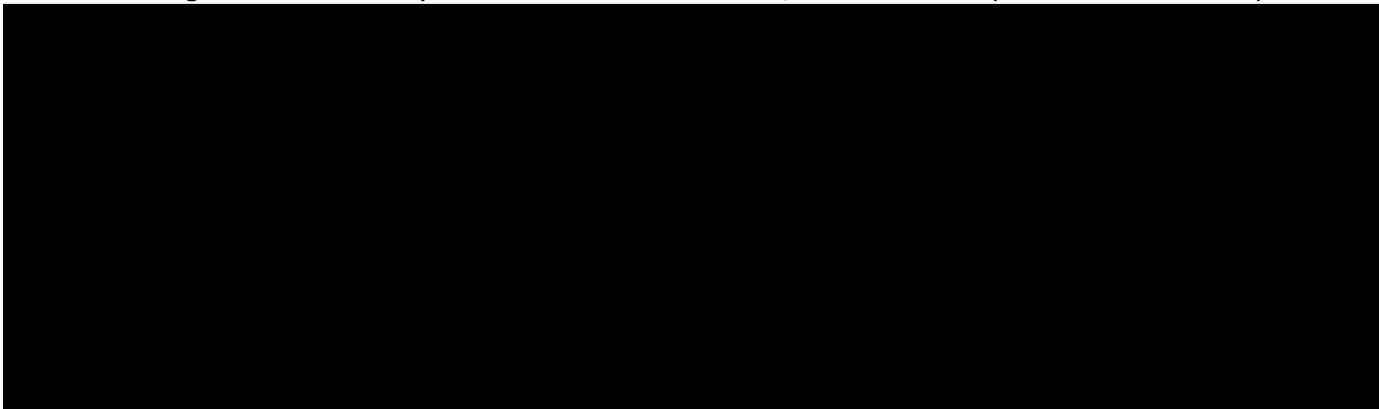
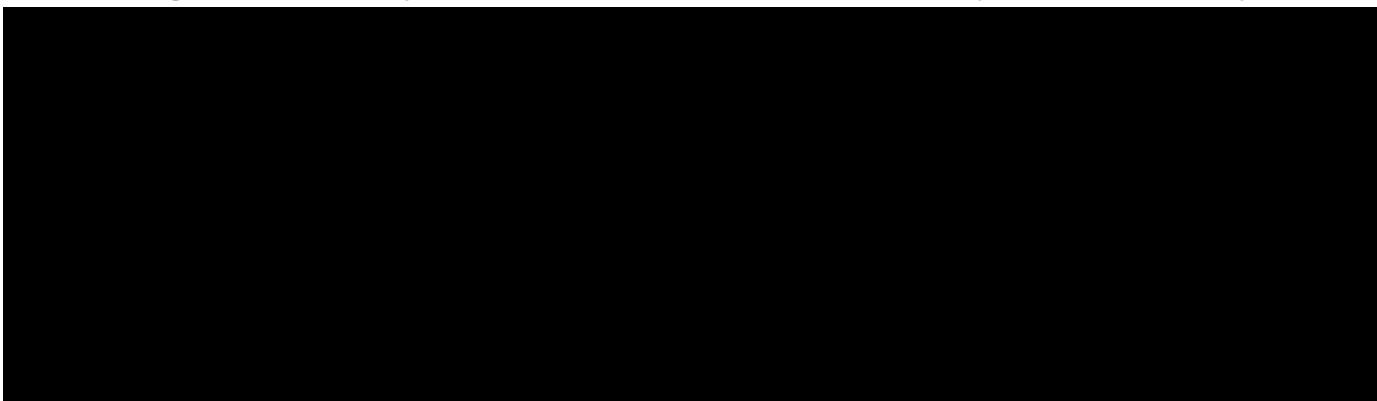


Imagen N°6. Concurrencia partido América de Cali vs Santa Fe, 27 diciembre 2020. (Radicado N°20-494879-19)



Sobre estas tablas, cabe señalar que, teniendo en cuenta la información suministrada por el sujeto pasivo mediante el radicado número 20-494879-4 del 5 de enero de 2021,



“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

Al respecto, resulta importante recordarle al sujeto pasivo, que en el ordenamiento jurídico colombiano cada parte tiene la carga de probar sus afirmaciones, con las excepciones que establece la ley, de conformidad con el principio de la carga de la prueba –*onus probandi*–.

Así las cosas, dicha carga procesal hace referencia a *“la obligación de ‘probar’, de presentar la prueba o de suministrarla, cuando no el deber procesal de una parte, de probar la (existencia o) no existencia de un hecho afirmado, de lo contrario el solo incumplimiento de este deber tendría por consecuencia procesal que el juez del proceso debe considerar el hecho como falso o verdadero”*²⁷.

De esta forma, debe ponerse de presente que dicha regla se encuentra prevista en el artículo 1757 del Código Civil que dispone que *“incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta”*, y en el artículo 167 del Código General del Proceso se señala que *“incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen (...)”*.

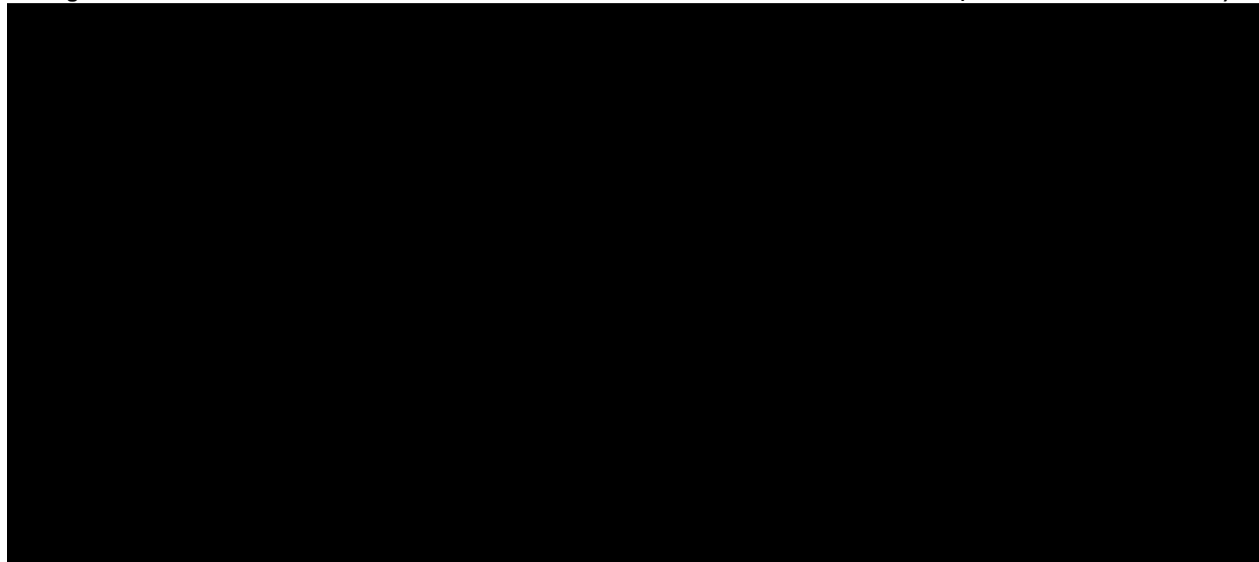
Del mismo modo y siguiendo esta línea, el Consejo de Estado ha manifestado frente a este tema, lo siguiente:

*“(...) Las partes deben probar las afirmaciones expuestas en los escritos presentados ante el Tribunal, a través de los medios probatorios establecidos en la ley para llevar al convencimiento al Juzgador - artículo 175 del C.P.C.-, sobre los hechos expuestos en la demanda; pues el Juez de conocimiento debe fundarse en las pruebas regular y oportunamente allegadas al proceso (artículo 174 del C.P.C.), siempre que sean conducentes, pertinentes y útiles para la decisión del mismo (...)”*²⁸.

En consecuencia, resulta importante señalar que era deber de la investigada allegar al presente procedimiento administrativo sancionatorio, todos aquellos medios de prueba necesarios para sustentar sus manifestaciones; sin embargo, revisado el plenario, se tiene que, si bien aportó algunos, los mismos resultan insuficientes para soportar las afirmaciones esgrimidas.

En cuanto a las afirmaciones del Representante Legal relacionadas con que ningún proveedor puede asegurar el 100% de disponibilidad, esta Dirección procedió a revisar los documentos incorporados al expediente encontrando que mediante los anexos 10 y 11 del radicado número 20-494879-19 del 5 de septiembre de 2022, el apoderado allegó una certificación de disponibilidad de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, así como unos ejemplos de acuerdos de niveles de servicio en el sector, algunos de los cuales se reproducen a continuación para el estudio pertinente:

Imagen N°7. Certificación acuerdo de nivel de servicio MEDIASTREAM – WIN SPORTS SAS. (Radicado N°20-494879-19)



²⁷ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 28 de mayo de 2010. Exp. 2300131100219980046700. M.P. Edgardo Villamil Portilla.

²⁸ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, Sentencia del 19 de mayo de 2011 Exp. No. 110010325000200900124 00. CP: BERTHA LUCÍA RAMÍREZ DE PÁEZ

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Imagen N°8. Extracto anexo 11. Ejemplos acuerdos niveles de servicio. (Radicado N°20-494879-19)

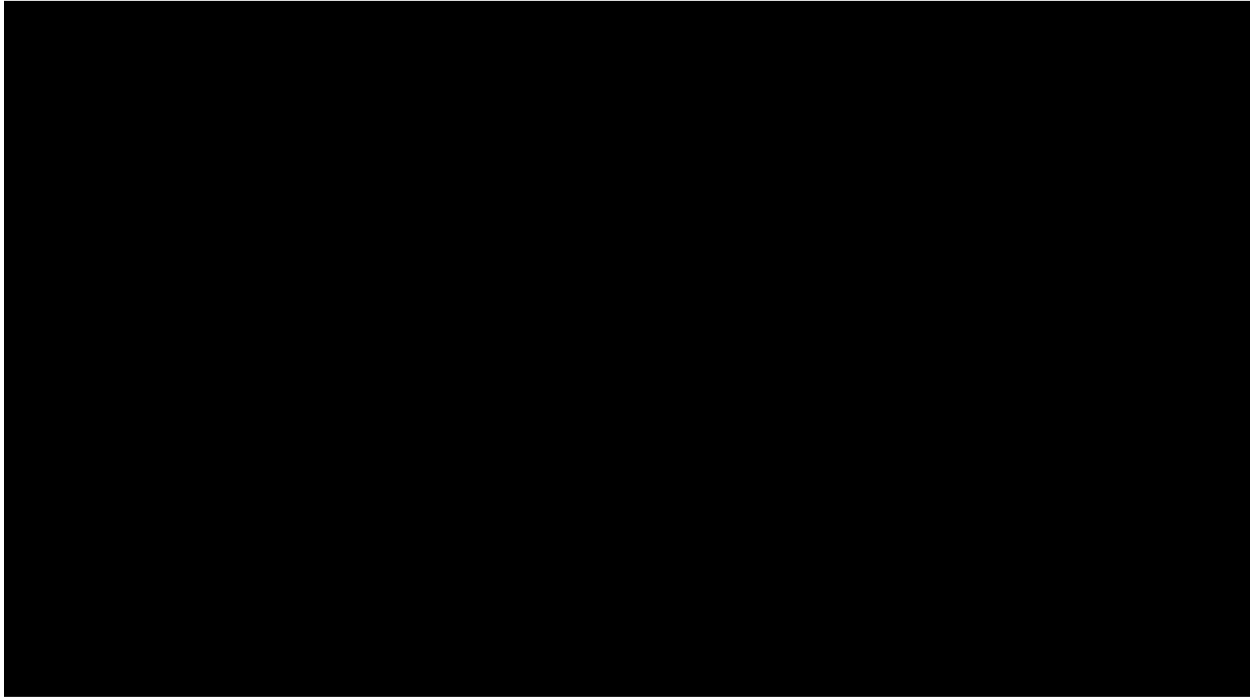
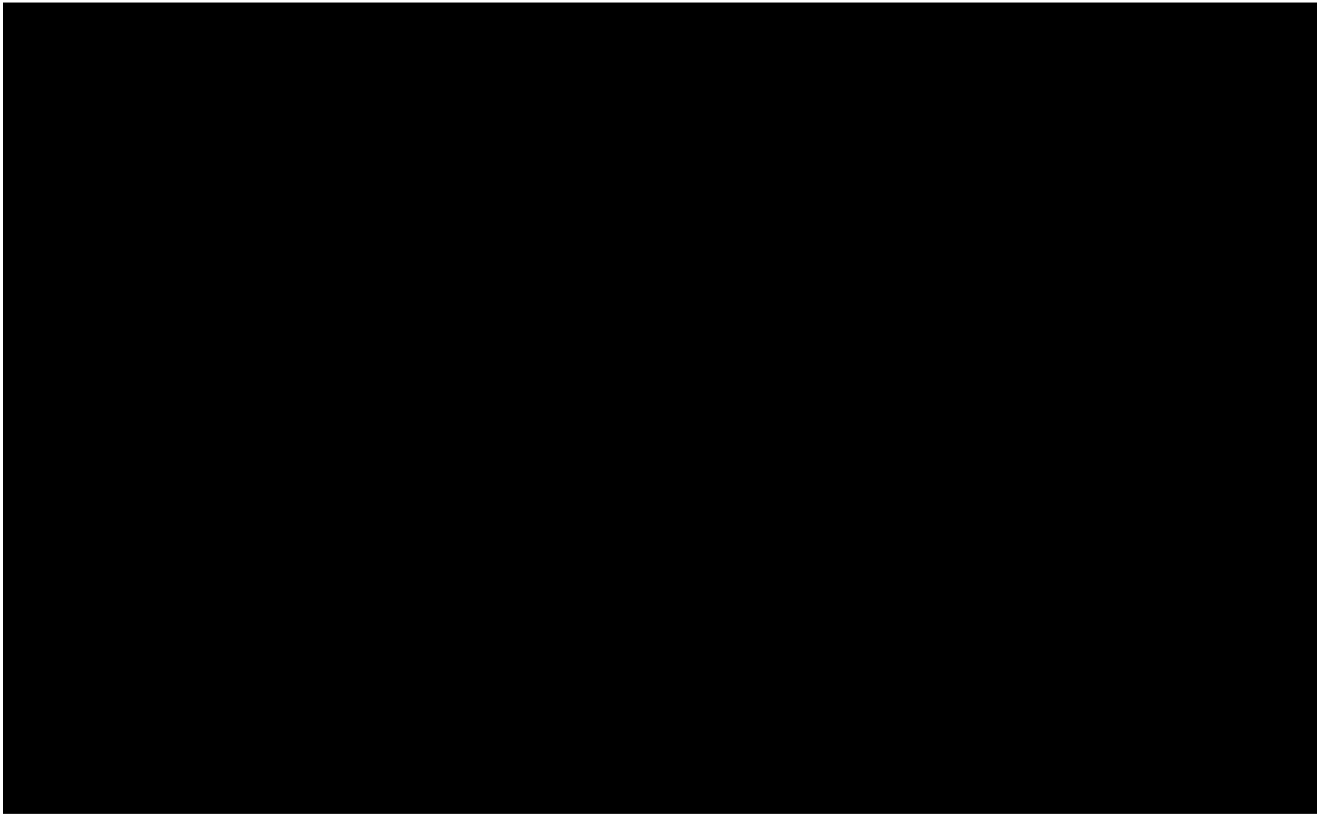


Imagen N°9. Extracto anexo 11. Ejemplos acuerdos niveles de servicio. (Radicado N°20-494879-19)



De esta forma, se puede evidenciar que en efecto le asiste razón al representante legal al señalar que no se suelen presentar acuerdos de nivel de servicio del 100%. Sin embargo, se debe poner de presente que los acuerdos de nivel de servicio se dan a nivel interno entre el proveedor y el cliente, en donde estos determinan conjuntamente cual va a ser el nivel de disponibilidad de la red, sin que dicha circunstancia pueda convertirse en una excusa para el incumplimiento de las normas de protección al consumidor y la afectación de los derechos que ostenta toda vez que, de conformidad con lo establecido en el artículo 4° de la Ley 1480 de 2011, éstas son de orden público y de obligatorio cumplimiento.

Aún en gracia de discusión, no existen en el plenario elementos probatorios que den cuenta de que la disponibilidad de la red estuvo acorde con el nivel de servicio establecido siendo que, a partir del análisis de las tablas N°1 y N°2 del presente acto administrativo, se pudo determinar que las fallas en la transmisión no se presentaron solamente en el partido de la final Santa Fe – América de Cali del 27 de diciembre de 2020, sino en otros eventos deportivos realizados entre el 26 de septiembre y el 25 de diciembre de 2020.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

De otra parte, cabe señalar que pese a que el declarante manifestó que existían otras formas de visualizar el contenido del partido Santa Fe – América de Cali del 27 de diciembre de 2020, éstas corresponden a una suscripción a un canal de televisión ofrecido a través de los operadores de televisión cerrada y no al servicio ofrecido en la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**.

En tal sentido, teniendo en cuenta que la calidad corresponde a la condición en virtud de la cual un bien o servicio cumple con las características inherentes y atribuidas por el productor o proveedor a un producto o servicio, resulta irrelevante el hecho de que el partido pudiera ser visto a través de otros mecanismos, cuandoquiera que la investigada ofreció a los consumidores su transmisión a través de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**.

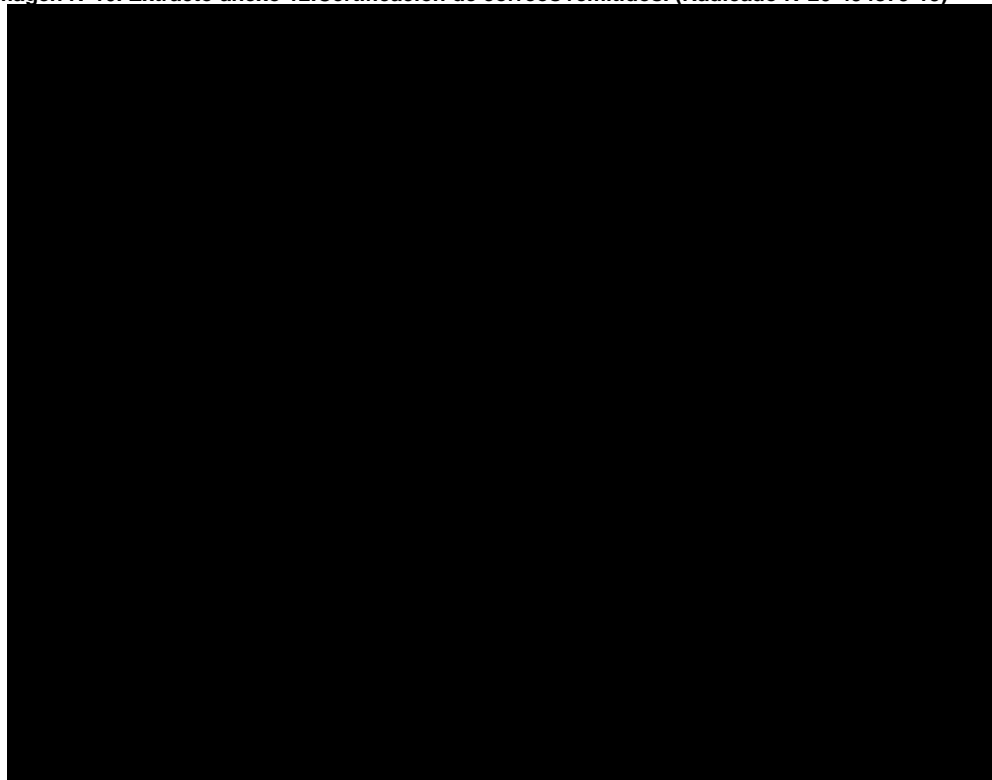
Lo anterior resulta aún más relevante si se tiene en cuenta que, tal y como lo manifestó el representante legal, el servicio que se presta por *streaming* a través de dicha plataforma es más universal en la medida en que no requiere que los consumidores realicen un pago a un cable operador para acceder al contenido.

Ahora, en cuanto al hecho de que no hubo una caída completa sino que los usuarios que pudieron ingresar de 5 a 15 minutos antes del inicio pudieron entrar y ver el partido completo, este Despacho debe señalar que dicha circunstancia no desdibuja la infracción que ya se encuentra demostrada, toda vez que en materia de protección al consumidor, y en lo relacionado con las facultades otorgadas a esta Dirección, se entiende que existe de por medio la protección de un interés general amparado por el artículo 78 de la Constitución Política, en cuyo desarrollo legislativo se estableció un régimen de responsabilidad de carácter objetivo²⁹.

En ese orden de ideas, basta con el mero incumplimiento de los mandatos establecidos en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, para que esta Dirección pueda desplegar sus facultades administrativas sancionatorias, con independencia de si hubo algunos consumidores que pudieron acceder al partido, máxime si se tiene en cuenta que no es posible, a partir de los medios probatorios aportados, determinar cuál fue la cantidad de usuarios que no pudieron disfrutar del servicio versus los que sí.

Por otro lado, en cuanto a las manifestaciones del declarante sobre las devoluciones realizadas a los consumidores afectados, este Despacho procedió a evaluar las pruebas allegadas al plenario encontrando que dentro de estas una certificación emitida por **MEDIASTREAM SAS** en la que constan los correos remitidos a los consumidores a los que hace referencia el declarante, como se observa a continuación:

Imagen N°10. Extracto anexo 12.Certificación de correos remitidos. (Radicado N°20-494879-19)

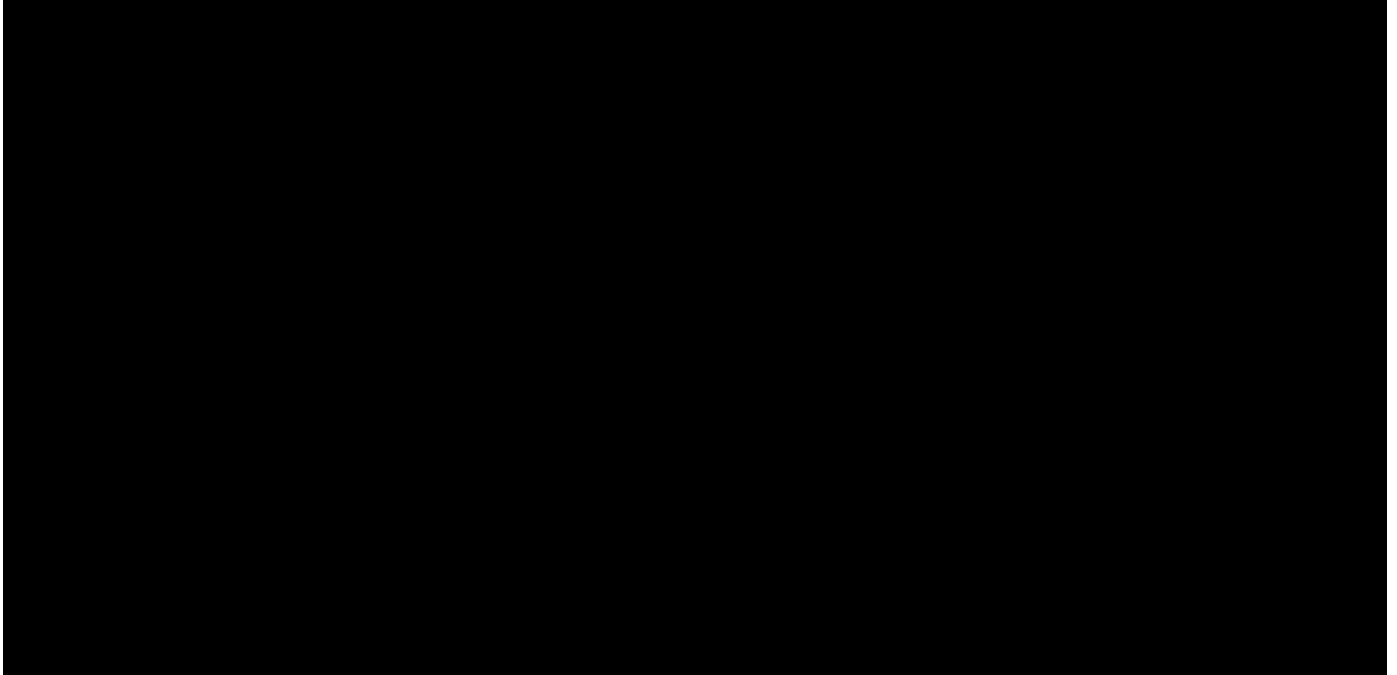


²⁹ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N° 58111 el 18 de septiembre de 2017, “Por la cual se decide un recurso de apelación”. Expediente Radicado N°13-250111.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

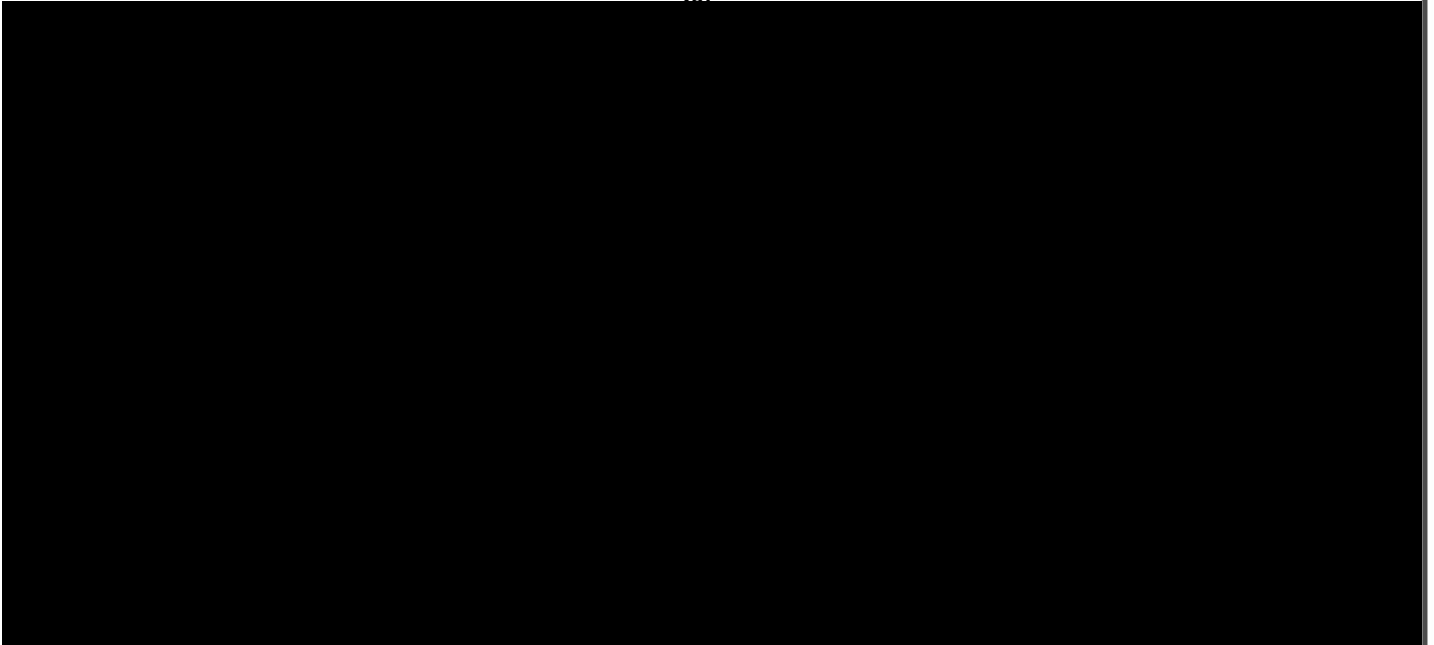
De esta manera, se advierte que se envió un total de 12.185 correos electrónicos a los suscriptores el día 28 de diciembre de 2020, es decir, al día siguiente de la incidencia generada con la transmisión de la final del partido Santa Fe – América de Cali celebrado el 27 de diciembre de 2020, cuyo soporte fue igualmente aportado mediante el radicado número 20-494879-28 del 17 de noviembre de 2022:

Imagen N°11. Soporte remisión correo asunto: *“Inconvenientes en Win Sports Online el 27/12”*. (Radicado N°20-494879-28)



Así mismo, existe constancia la remisión de los correos posteriores de los días 1 y 2 de enero de 2021, a los que alude la certificación en cuestión, para quienes solicitaron la devolución a través de las plataformas Stripe, Place to pay, así como a través de Efecty. De esta forma, se considera pertinente traer a colación algunos de los soportes, a modo de ilustración:

Imagen N°12. Soporte remisión correo asunto: *“Compensación por Inconvenientes en Win Sports Online el 27/12”*. (Radicado N°20-494879-28)



“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Imagen N°13. Soporte remisión correo asunto: “*Compensación por Inconvenientes en Win Sports Online el 27/12*” . (Radicado N°20-494879-28)

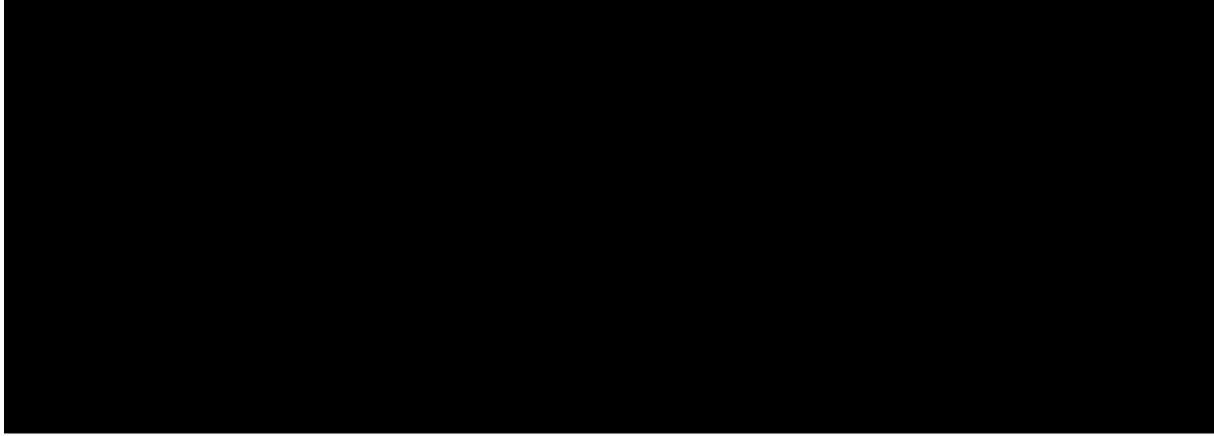
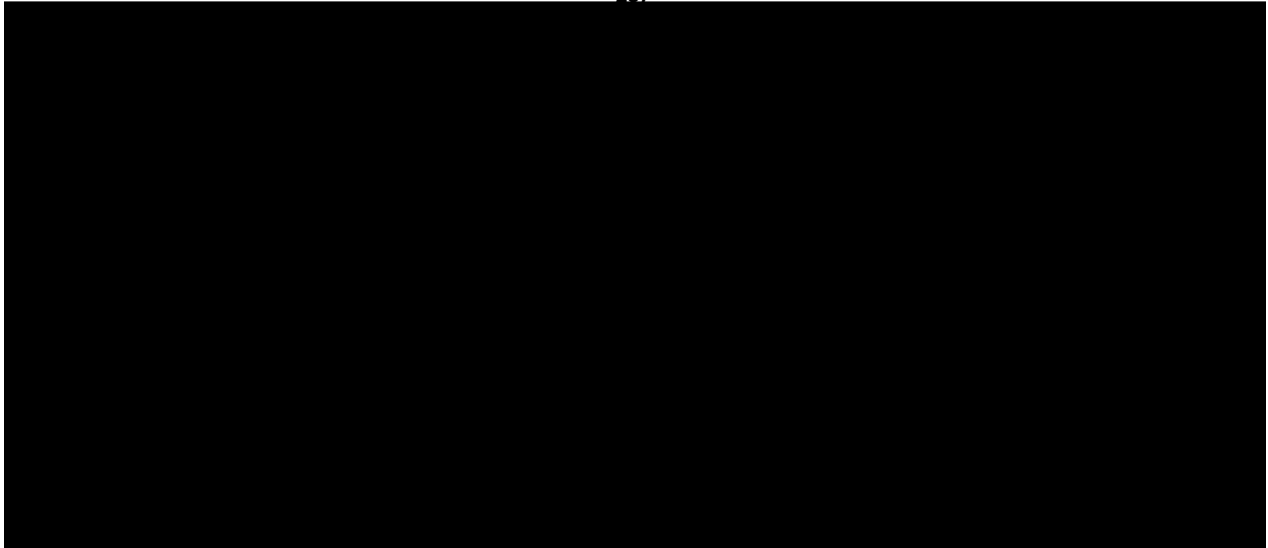
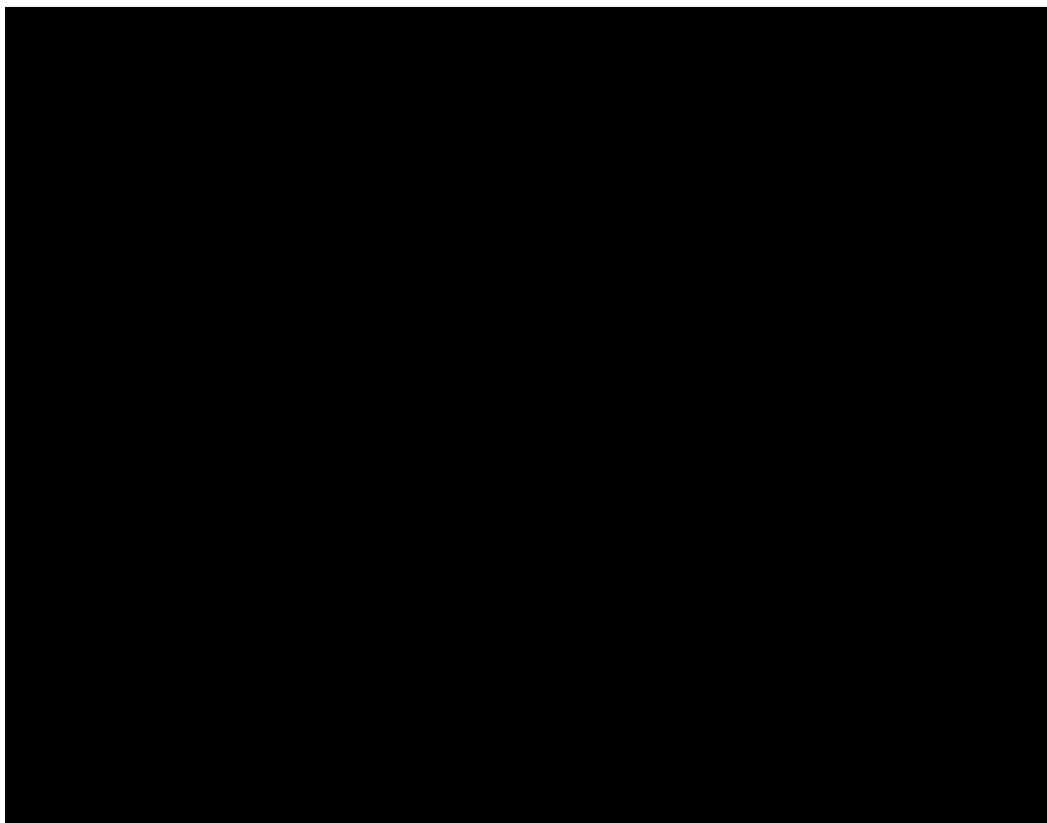


Imagen N°14. Soporte remisión correo asunto: “*Compensación por Inconvenientes en Win Sports Online el 27/12*” . (Radicado N°20-494879-28)



En concordancia con lo anterior, obra otra certificación elaborada por dicha sociedad en la que consta que se realizaron 5.126 devoluciones totales y 49 devoluciones parciales con ocasión de las fallas en la transmisión del mencionado evento deportivo:

Imagen N°15. Extracto anexo 14.Certificación de devoluciones. (Radicado N°20-494879-19)



“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En ese orden de ideas, encuentra esta Dirección que las declaraciones sobre el asunto de las devoluciones se encuentran probadas por la defensa, razón por la cual debe ponerse de presente que, si bien dicha circunstancia no desdibuja la responsabilidad y por ende no puede exonerar a la investigada, si podrá ser tenida en cuenta como criterio atenuante para la determinación del monto de la sanción a imponer, de conformidad con lo establecido en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Dicho esto, cabe aclarar que los demás hechos invocados por el representante legal, en particular, el de que la sociedad duplicó el dimensionamiento de red, no se encuentran debidamente demostrados, razón por la cual, no se encuentra demostrada la irresistibilidad como elemento de la fuerza mayor que alega.

Finalmente, en cuanto a los pronunciamientos realizados sobre la falta de transmisión del partido Nacional – Patriotas a través del canal de televisión por suscripción **WIN SPORTS +**, este Despacho, en aplicación del principio de economía procesal³⁰, la remite a lo expuesto en el acápite número **4.1.** del presente acto administrativo.

5.1.3.2. Frente al testimonio del Director de Medistream:

Según consta en acta radicada mediante el consecutivo número 20-20-494879-29 del 23 de noviembre de 2022, esta Dirección procedió a practicar, el 22 de noviembre de 2022, declaración juramentada al Director de la sociedad **MEDIASTREAM**. Así mismo, a la diligencia asistió el apoderado de **WIN SPORTS S.A.S.**

En ese orden, esta Dirección procederá a reproducir el contenido de dicho testimonio, para efectos de sus análisis:

[REDACTED]

³⁰ Ley 1437 de 2011. “ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad”.

(...) 12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas (...).”

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[Redacted text block]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[Redacted text block]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así pues, resulta necesario precisar que la Corte Constitucional ha decantado unas reglas para la valoración de los testimonios debidamente allegados a un procedimiento, las cuales se pueden dividir en dos categorías, a saber, **i)** en reglas de evaluación de aspectos subjetivos y **ii)** en reglas de evaluación procedimental.

Sobre las primeras se tiene que *"(i) El juez debe valorar si aquel está incurso en alguna de las causales de inhabilidad, absoluta o relativa, para rendir el testimonio; (ii) Igualmente, le corresponde resolver la tacha del testigo que presente alguna parte, cuando éste sea sospechoso por razones de '[...] dependencias, sentimientos o interés con relación a las partes o a sus apoderados, antecedentes personales u otras causas.'* Y *(iii) También puede indagar en la imparcialidad del testigo, procurando identificar si existen motivos para su eventual parcialidad.³¹"*

En lo que atañe a las segundas, ha señalado que *"(i) Siendo necesario procurar un mínimo de objetividad en el testimonio, la ley impone al juez el deber de interrogar a la persona sobre 'la razón de la ciencia de su dicho con explicación de las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que haya ocurrido cada hecho y de la forma como llegó a su conocimiento [...]'. La respuesta que se dé a esa pregunta también habrá de estudiarse; (ii) El Código Procesal del Trabajo resalta que, recabados todos los medios de prueba (incluidos los testimonios), el juez debe analizarlos en conjunto y definir si con ellos es posible llegar al convencimiento de los hechos ocurridos. Todo esto 'inspirándose en los principios científicos que informan la crítica de la prueba y atendiendo a las circunstancias relevantes del pleito y a la conducta procesal observada por las partes³²'".*

De esta forma, esta Dirección procederá a evaluar el presente testimonio teniendo en cuenta las reglas mencionadas, esto es, analizando los aspectos subjetivos – inhabilidad e imparcialidad-, y los procedimentales -explicación de circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos y la forma en la que conoció los hechos -, para posteriormente determinar el valor probatorio y el grado de convicción que aporta a la investigación.

En tal sentido, y en lo que corresponde a los aspectos subjetivos, debe ponerse de presente que este Despacho no observó ninguna causal de inhabilidad absoluta o relativa por parte del Director de **MEDIASTREAM** durante la práctica de la prueba, momento en el que se determina dicha circunstancia según lo dispuesto en el artículo 210 del Código General del Proceso.

³¹ Corte Constitucional, Sentencia SU-129 de 2021.

³² *Ibidem*.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

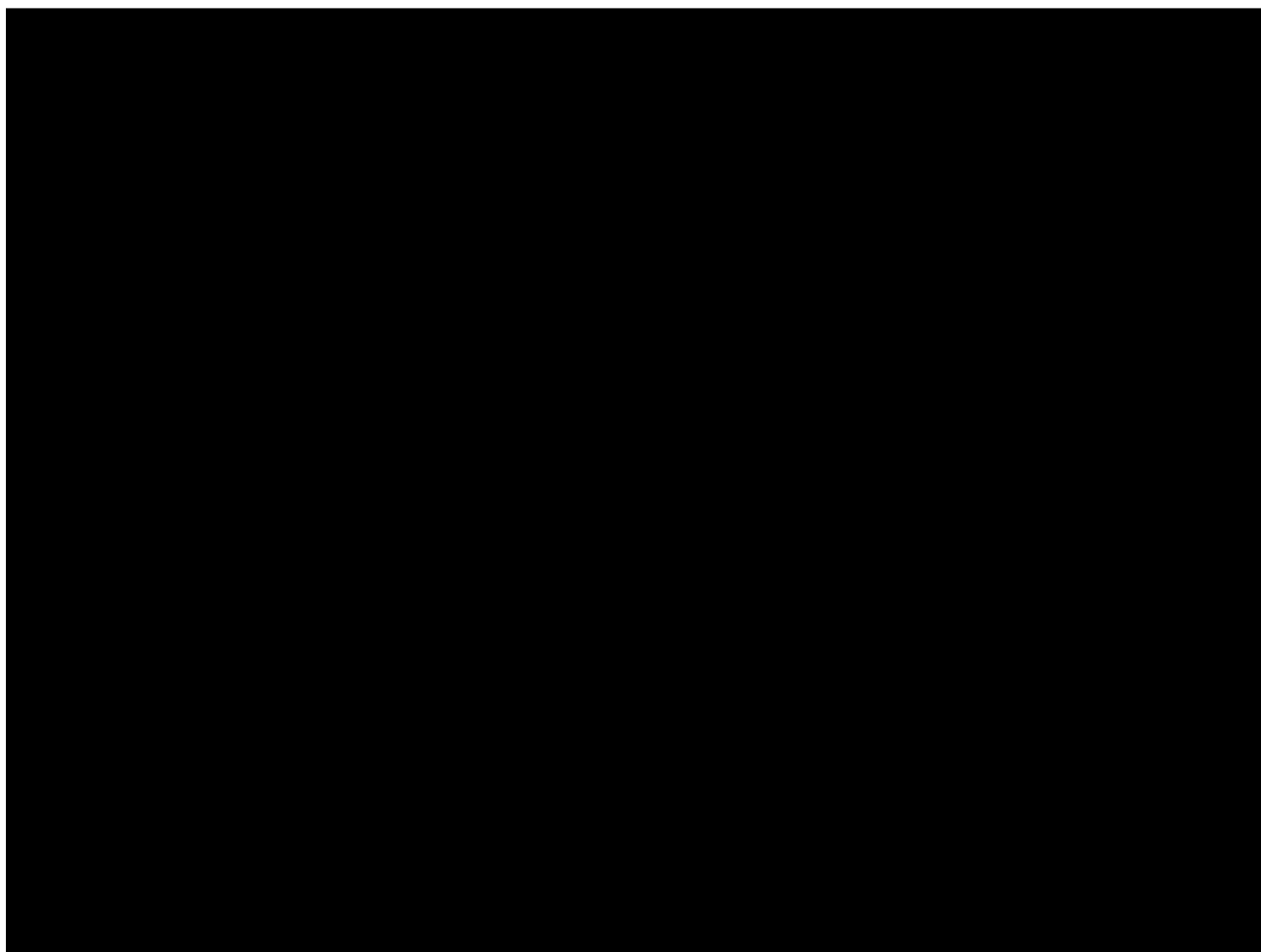
Por otra parte, a partir de la indagación que realizó el funcionario de esta Superintendencia durante el transcurso del interrogatorio, se evidenció que el testigo, en su calidad de Representante Legal de **MEDIASTREAM** tiene una relación comercial con la compañía **WIN SPORTS SAS** desde hace aproximadamente siete años, en virtud de la cual le presta servicios de *streaming* entendidos como tecnologías que permiten ver audio y video por internet sin necesidad de descargar el contenido.

De esta forma y teniendo en cuenta que, el caso concreto gira entorno a los servicios prestados por *streaming* a través de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, se advierte que existe una situación que podría afectar la imparcialidad del testigo, pues es este quien ejecuta las actividades de *streaming* para **WIN SPORTS SAS**.

En ese orden de ideas, esta Dirección considera pertinente señalar que de conformidad con la jurisprudencia del Consejo de Estado, se ha establecido que cuando algún testimonio resulte sospechoso por motivos de interés, parentesco, dependencias o sentimientos entre el testigo y el implicado, no puede despacharse de plano, sino que debe valorarse con mayor rigurosidad de cara a las demás pruebas obrantes en el expediente y a las circunstancias de cada caso³³, razón por la cual el presente medio probatorio será tenido en cuenta prestando una atención meticulosa particularmente a aquellas afirmaciones que pudieran resultar inverosímiles, contradictorias o dudosas.

Ahora bien, en cuanto a los aspectos procedimentales, se advierte que el testigo conoció de los hechos relativos a la presente investigación administrativa precisamente en su calidad representante legal de **MEDIASTREAM**, sociedad que en efecto tiene una relación comercial con **WINSPORTS SAS** para el manejo de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, como se muestra a continuación:

Imagen N°16. Extracto anexo 6.Certificación relación comercial. (Radicado N°20-494879-9)



Así las cosas, y en cuanto al asunto de fondo, el testigo manifestó de manera general que en los servicios de *streaming* puede suceder que se caiga la transmisión al funcionar a través de la red de internet, razón por la cual no es un servicio infalible, al punto que compañías como Google, Youtube, Facebook, entre otras, han tenido caídas importantes.

³³ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera. MP: Hernán Andrade Rincón. Sentencia del 14 de junio de 2016. EXP: no pueden despacharse de plano, sino que deben valorarse de manera más rigurosa, de cara a las demás pruebas obrantes en el expediente y a las circunstancias de cada caso

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así mismo, al responder a la pregunta sobre las causas de dichas caídas, manifestó que cada una puede corresponder a diferentes motivos, señalando que hay casos en los que hay cambios no programados en el software que generan la falla, otros en los que la falla se produce por la inestabilidad de la red pública, o de los router y computadores de los usuarios.

Agregó que no es posible prever cuando una transmisión va a caerse, razón por la cual existen acuerdos de calidad del servicio en virtud de los cuales se establece una tolerancia a tiempos de caídas, por lo que las compañías generan entre un 99.5% a 99.9%, pero no pueden prometer un 100% que el servicio no se va a caer.

Finalmente, en cuanto al partido Santa Fe - América de Cali, señaló que previo a la fecha de la final, se revisaron las métricas para hacer una predicción de la cantidad de usuarios que iban a llegar, que suele ser el doble, así como se informó a **WINSPORTS SAS** que existían algunas métricas que se podían mejorar y frente a la cual se tomaron las acciones pertinentes.

En ese orden de ideas, esta Dirección considera oportuno evaluar el presente testimonio de manera conjunta con el informe técnico presentado por **MEDIASTREAM** con ocasión de la incidencia presentada en la transmisión del evento deportivo Santa Fe – América de Cali realizado el 27 de diciembre de 2020, el cual se encuentra dentro del radicado número 20-494879-19 del 5 de septiembre de 2022, razón por la cual se trae a colación a continuación:

[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así pues, en cuanto al hecho de que no hubo una caída completa sino que los usuarios que pudieron ingresar antes de las 17:52, este Despacho debe señalar que dicha circunstancia no desdibuja la infracción que ya se encuentra demostrada, toda vez que en materia de derecho de protección al consumidor y en lo relacionado con las facultades otorgadas a esta Dirección, se entiende que existe de por medio la protección de un interés general amparado por el artículo 78 de la Constitución Política, en cuyo desarrollo legislativo se estableció un régimen de responsabilidad de carácter objetivo³⁴.

De esta forma, basta con el mero incumplimiento de los mandatos establecidos en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, para que esta Dirección pueda desplegar sus facultades administrativas sancionatorias, con independencia de si hubo algunos consumidores que pudieron acceder al partido.

En cuanto a las afirmaciones relacionadas con los acuerdos de calidad del servicio, con el hecho de que ningún proveedor puede asegurar el 100% de disponibilidad y de que varias plataformas a nivel mundial han presentado caídas, esta Dirección considera necesario reiterar lo señalado en el acápite inmediatamente anterior, en el sentido de indicar que los acuerdos de nivel de servicio se dan a nivel interno entre el proveedor y el cliente, en donde estos determinan conjuntamente cual va a ser el nivel de disponibilidad de la red, sin que dicha circunstancia pueda convertirse en una excusa para el incumplimiento de las normas de protección al consumidor y la afectación de los derechos que ostenta, toda vez que de conformidad con lo establecido en el artículo 4° de la Ley 1480 de 2011 estas son de orden público y de obligatorio cumplimiento.

Así mismo, debe hacerse hincapié en que no existen en el plenario elementos probatorios que den cuenta de que la disponibilidad de la red estuvo acorde con el nivel de servicio establecido siendo que, a partir del análisis de las tablas N°1 y N°2 del presente ato administrativo, se pudo determinar que las fallas en la transmisión se presentaron no solamente en el partido de la final Santa Fe – América de Cali del 27 de diciembre de 2020, sino en otros eventos deportivos realizados entre el 26 de septiembre y el 25 de diciembre de 2020.

De otro lado, cabe resaltar que esta Dirección no comparte lo dicho por el testigo en su informe al manifestar que la intermitencia presentada fue un hecho imprevisible, comoquiera que la imprevisibilidad hace referencia a que el hecho aducido no se podría establecer con anterioridad a su ocurrencia³⁵. Esto quiere decir, que es súbito, repentino, sorpresivo, en tanto que la persona no tendría la capacidad de anticiparse a la situación, con independencia de que se trate o no de un fenómeno de poca o mucha ocurrencia³⁶.

De esta manera, debe ponerse de presente que incluso el propio representante legal de la sociedad **WINSPORTS ONLINE** manifestó en su declaración que *“si bien es cierto no es frecuente que ocurra, si existe una gran posibilidad de que en algún momento ocurra una caída o una intermitencia del servicio. Eso es lo normal y lo general que aparece en el servicio de telecomunicaciones.”*, razón por la cual resulta evidente que el hecho se podía establecer con ocurrencia y que no resultaba sorpresivo, máxime si se tiene en cuenta que se trataba de una final de fútbol y que, tal y como lo

³⁴ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N° 58111 el 18 de septiembre de 2017, “Por la cual se decide un recurso de apelación”. Expediente Radicado N°13-250111.

³⁵ CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional. Sentencia de Tutela T-71-16. Referencia Expediente T-5.343.816. Magistrado Ponente: VARGAS SILVA, Luis Ernesto. Bogotá D.C., 24 de mayo de 2016.

³⁶ Consejo de Estado, Sala plena de lo Contencioso Administrativo. Sentencia de 20 de febrero de 2019, Exp 3883 C.P. Maria Adriana Marín

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

señaló dicho declarante, para la fecha no era permitida a la entrada de asistentes de manera presencial a los eventos deportivos.

Dicho esto, al revisar el contenido del informe técnico presentado por el representante legal de **MEDIASTREAM**, observa esta Dirección que si bien en este se advierte que hubo una latencia en la red a partir de las 17:52 hasta las 19:30 del 27 de diciembre de 2020, generada por un incremento en su tráfico, no es posible determinar que **WIN SPORTS SAS** haya tomado las medidas previas necesarias para evitar el acaecimiento del hecho, comoquiera que no se puede evidenciar cómo se realizó el dimensionamiento previo de la red al que hizo referencia el Representante Legal de la sociedad.

En ese orden de ideas, encuentra este Despacho que a pesar de lo dicho por el testigo tanto en su testimonio como en el informe técnico que presentó, se mantiene incólume la responsabilidad endilgada a la investigada, en la medida en que el análisis de los medios probatorios en conjunto no da cuenta de que el hecho presentado se haya configurado como una causal eximente de responsabilidad pues, se reitera, el hecho y sus consecuencias eran tan previsibles que el representante legal de la sociedad podía tomar las medidas pertinentes para evitarlo y, pese a que manifestó que duplicó el dimensionamiento de la red, no obra prueba en el plenario que permita corroborar este aspecto.

5.1.4. Consideraciones frente a los argumentos de defensa allegados por la investigada:

Al respecto, se tiene que mediante los radicados números 20-494879-19 del 5 de septiembre de 2022 y 20-494879-33 del del 27 de enero de 2023, el apoderado de la sociedad investigada presentó escritos de descargos y de alegatos de conclusión en los que expuso sus consideraciones respecto de la imputación fáctica endilgada, las cuales se pueden resumir en los siguientes aspectos:

[REDACTED]

Finalmente, estableció unas consideraciones en lo que atañe a la no transmisión del partido Patriotas – Nacional disputado el 2 de septiembre de 2020. No obstante, teniendo en cuenta que en atención a las consideraciones expuestas en el acápite **4.1.** de este acto administrativo, tales argumentos no serán estudiados ni traídos a colación, en aplicación del principio de economía procesal.

En ese orden de ideas, este Despacho procederá a evaluar los argumentos de la defensa, atendiendo a dicho orden para efectos de una mayor precisión y comprensión:

5.1.4.1. Frente al argumento según el cual

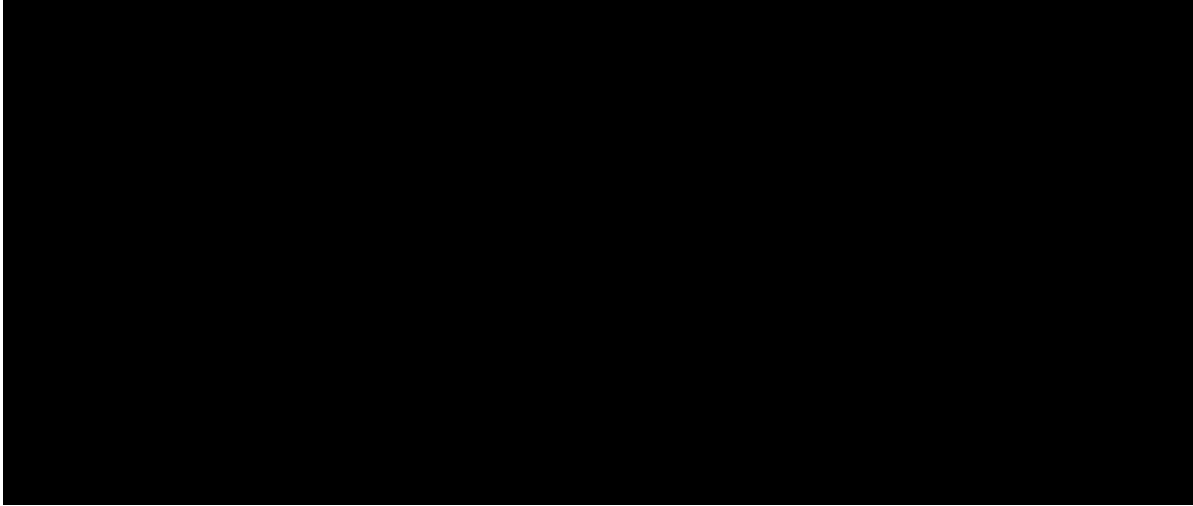
[REDACTED]

Sobre este particular la defensa manifestó que

[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Imagen N°17. Extracto del documento denominado “Entendimiento del consumidor de Win Sports en Colombia”. Anexo 3. (Radicado N°20-194879-4)



De igual forma, explicó el funcionamiento de la plataforma de **WIN SPORTS ONLINE**, operada y administrada por **MEDIASTREAM**, señalando que,

Al respecto, esta Dirección debe señalar que no se desconoce la percepción que los consumidores puedan tener sobre la actividad de la investigada, así como tampoco el diseño de calidad que pueda tener la arquitectura de la plataforma utilizada por WINSPO RTS SAS. No obstante, debe tenerse en cuenta que las normas de protección al consumidor son de obligatorio cumplimiento, y, en consecuencia, una vez resulte probada una infracción a las mismas, dicha situación conlleva indefectiblemente a la responsabilidad del administrado.

Lo anterior, atendiendo a que en esta clase de actuación administrativa sancionatoria, no se analiza la percepción de los consumidores frente a una u otra alternativa del mercado, sino la infracción misma, es decir, la transgresión del principio de legalidad o de la norma, por cuanto en materia de protección al consumidor y en lo relacionado con las facultades otorgadas a esta Dirección, existe de por medio la protección de un interés general amparado por el artículo 78 de la Constitución Política y en cuyo desarrollo legislativo se estableció un régimen de responsabilidad de carácter objetivo, tal y como lo ha señalado la Delegatura de Protección al Consumidor de esta Superintendencia en los siguientes términos³⁷:

“En virtud a que la asimetría en la relación de consumo es la causa de un ámbito de protección especial de los derechos de los consumidores³⁸, lo cual fue reconocido por la Asamblea Nacional Constituyente, cuando señaló que: (...) los consumidores y usuarios han tenido una condición de inferioridad manifiesta ante los productores y comerciantes. Frente a esta situación el artículo que recomendamos [78 de la Constitución] consagra expresamente la intervención del poder público a favor de los consumidores y usuarios para hacer efectivos sus derechos a la salud, seguridad, información, libre elección, adecuado aprovisionamiento y para protegerlos también contra todo indebido aprovechamiento de sus condiciones de indefensión o subordinación ³⁹(...). Por tal motivo, la misma Asamblea

³⁷ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N° 58111 el 18 de septiembre de 2017, “Por la cual se decide un recurso de apelación”. Expediente Radicado N°13-250111.

³⁸ GRANADOS ARISTIZÁBAL, JUAN IGNACIO. *Las declaraciones publicitarias y la integración de las obligaciones que de ellas emanan al contenido del contrato con el consumidor. Una aplicación del principio de buena fe que resulta exigible a la totalidad de las relaciones contractuales*. Revista e-mercatoria. Universidad Externado de Colombia. Vol. 12 núm., 1. 2013.

³⁹ Informe de ponencia sobre “derechos colectivos”, Asamblea Nacional Constituyente, Gaceta Constitucional N°46.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

señaló que el elemento característico del esquema de responsabilidad frente a los consumidores, es su carácter objetivo, así:

*(...) Puesto que en nuestra ponencia sobre derechos colectivos recomendamos incluir expresamente los derechos de los consumidores y usuarios en dicha categoría jurídica, de ello se sigue que **la responsabilidad por su desconocimiento** y la consiguiente indemnización **se sujetará a los principios propios de la responsabilidad objetiva** (...)”⁴⁰. (Subrayado fuera del texto original).*

Por otra parte, encontramos que el legislador optó por establecer, desde sus orígenes, un régimen de responsabilidad sin culpa en el Estatuto de Protección al Consumidor – Decreto 3466 de 1982– y que ahora persiste en el Nuevo Estatuto del Consumidor –Ley 1480 de 2011–; en razón a que las conductas previstas en este Estatuto protegen los mismos intereses y derechos del antiguo, y que se concretan en la promoción, garantía, la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como en amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, en lo referente a la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad y el acceso a los consumidores a una información adecuada, que de acuerdo con los términos de la ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas (art. 1 Ley 1480 de 2011).

(...)

Además, no es cierto que sea imposible establecer la responsabilidad sin culpa en materias referentes al derecho administrativo sancionatorio, pues tal atribución es válida siempre que se cumplan las exigencias de razonabilidad, finalidad y proporcionalidad, así como los intereses en juego⁴¹, supuestos que en el presente caso se encuentran plenamente acreditados (Corte Constitucional, sentencias C-599 de 1992 y C-010 de 2003).

Ahora bien, de manera específica, la Corte Constitucional a través de sentencia C-973 de 2002 manifestó que **la responsabilidad en materia de derecho de consumo no se funda en haber ocasionado un daño a otro por su actuación dolosa o negligente en la elaboración de un producto**, es decir, que sea subjetiva, todo lo contrario, la corporación reconoció que en este tipo de regímenes lo que se señala son unas causales eximentes de responsabilidad excluyendo de estas ‘el haber actuado diligentemente’, incluso, acepta que aún cuando exista una actuación diligente por dicha conducta no se podrá eximir de su responsabilidad al empresario

(...)

Así mismo lo ha reconocido la doctrina al expresar que una de las características de la garantía de los productos (calidad e idoneidad), es que se trata de una obligación asociada a la responsabilidad sin culpa, lo cual puede ser predicable en las demás conductas dispuestas en el Estatuto del Consumidor, cuando las mismas son de resultado:

(...) Es responsabilidad objetiva, de tal forma que el productor o proveedor no pueden exonerarse de responsabilidad alegando simple prudencia y diligencia (...) solamente podrá alegar las causales enunciadas en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011. La Corte Constitucional en la sentencia C- 973 de 2002 ratificó este carácter: ‘La norma consagra cuatro causales: fuerza mayor, el caso fortuito no sobrevenido por su culpa, el uso indebido del bien o servicio por parte del afectado y el hecho de un tercero. Al decir que el fabricante solamente se puede exonerar por esas razones está excluyendo ‘el haber actuado diligentemente’. La responsabilidad no se funda en haber ocasionado un daño a otro por su actuación dolosa o negligente en la elaboración de un producto. Incluso podría demostrar el fabricante que actuó con diligencia, y, en todo caso, no se eximiría de su responsabilidad⁴² (...)’.

Asimismo, resulta importante traer a colación lo expuesto por el Tribunal Administrativo de Cundinamarca sobre este tema, así:

(...)

De esta forma, basta con el solo incumplimiento del mandato legal y la inobservancia de las obligaciones señaladas en la ley que tipifican la conducta en materia de derecho administrativo sancionatorio y, de allí la imposición de la sanción, para

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-599 de 1992. Expediente Nos. D-062 y D-104. Magistrado Ponente: MORÓN DÍAZ, Fabio. Santafé de Bogotá D.C. 10 de diciembre de 1992. “La Corte ha declarado la constitucionalidad de ciertas formas de responsabilidad objetiva en ciertos campos del derecho administrativo, como es el régimen de cambios, en donde la Corporación ha considerado que dados los intereses en juego se admite la no pertinencia de los elementos subjetivos de la conducta tipificada previamente como sancionable, como son la intencionalidad, la culpabilidad e incluso la imputabilidad (...)”.

⁴² VILLALBA CUÉLLAR, JUAN CARLOS. La responsabilidad del productor por garantías de bienes y servicio en el derecho colombiano. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87628085003>.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

entender que se ha cometido la infracción, lo que ocurre en materia de protección de derechos al consumidor, ya que nos encontramos frente a una responsabilidad objetiva.

No obstante la naturaleza objetiva de la Responsabilidad en esta clase de actuaciones administrativas, en las que se encuentra en juego el interés público, sin que sea necesario abordar la culpa de la administración, es lo cierto que conforme a las garantías del debido proceso y derecho de defensa, la fuerza mayor y caso fortuito pueden ser alegados válidamente como eximentes de responsabilidad⁴³ (...)
(Destacados fuera de texto).

De allí que el hecho de que la investigada tenga o no una buena percepción en relación con sus competidores, y de que la arquitectura de la plataforma cumpla con ciertos estándares, resulta irrelevante en aras de la de la determinación o exclusión de su responsabilidad, pues el aspecto que esta Superintendencia debe evaluar en su rol de Autoridad de Protección al Consumidor es precisamente si hubo o no una trasgresión normativa, con independencia de tales circunstancias.

En otras palabras, esta Autoridad no puede dejar de ejercer las funciones administrativas que le fueron encargadas solamente en razón a los aspectos traídos a colación por la investigada, y menos aun cuando existen elementos probatorios que denotan que el servicio prestado generó inconformidades en múltiples consumidores que vieron defraudadas sus expectativas con ocasión de las fallas registradas.

5.1.4.2. Frente al argumento según el cual

“
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]”

Sobre el particular, corresponde aclarar que esta Autoridad ejerce la facultad sancionatoria legalmente atribuida⁴⁴, como uno de los instrumentos con que cuenta el Estado para cumplir con sus cometidos y garantizar el cumplimiento de los mandatos dispuestos para proteger los derechos de los consumidores, por lo que una vez se tiene conocimiento de alguna **posible** infracción a las disposiciones sobre protección al consumidor y al existir mérito, se inicia una investigación administrativa cuyo **resultado** determinará la necesidad de imponer o no una sanción. **De allí que las conclusiones preliminares contenidas en el acto administrativo mediante el cual se formularon los cargos hayan sido señaladas como presuntas o aparentes.**

Sobre este aspecto el Consejo de Estado ha manifestado que:

“(...) la naturaleza jurídica del acto administrativo que formula el pliego de cargos al investigado no constituye una imputación definitiva de una conducta merecedora de una sanción, sino que es apenas un acto de trámite que no define el fondo del asunto, sino que le indica al investigado las conductas que en principio se consideran contrarias al ordenamiento jurídico en las cuales eventualmente pudo haber incurrido; por lo tanto, no tiene asidero la afirmación del actor acerca del prejuzgamiento en esta etapa del trámite sancionatorio, máxime si se tiene en cuenta que el pliego de cargos también posee la característica de brindar al encartado la posibilidad de ejercer su derecho de defensa, al contemplar que puede en el término de traslado rendir los respectivos descargos. (...)”⁴⁵

⁴³ TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA. Sección Primera. Subsección “A”. Proceso N° 250002341000201601306-00. Medio de Control: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. Demandando: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Asunto: Sentencia de Primera Instancia. 9 de mayo de 2019.

⁴⁴ De conformidad con lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, se le facultó a esta Entidad: **“Artículo 12. Funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor:**

1. Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia.” (Resaltado fuera de texto)

⁴⁵ CONSEJO DE ESTADO, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, MP. FERNANDO HOLGUÍN ACOSTA, Rad. 7600-23-31-000-2007-00447-01 de 16 de agosto de 2007.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En ese orden, cabe señalar que el acto administrativo de formulación de cargos corresponde a un análisis preliminar de las pruebas obrantes en el plenario y que permite determinar en el transcurso del procedimiento administrativo sancionatorio si en efecto la investigada cumplió o no las normas presuntamente infringidas. De allí que haya sido en esta etapa del procedimiento administrativo el momento en el cual se efectuó el análisis de fondo atendiendo ya no solo a la existencia de las reclamaciones sino al asunto de fondo evidenciado en cada una de ellas.

En otras palabras, este Despacho debe señalar que, tal y como se demostró en el análisis probatorio que obra en precedencia, la responsabilidad administrativa que fue determinada en contra del sujeto pasivo, obedeció a un análisis de una muestra de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los consumidores, las cuales fueron analizadas teniendo en cuenta las particularidades presentadas caso por caso, en contraste con los demás medios probatorios allegados por la defensa.

En ese sentido, cabe precisar que la responsabilidad administrativa no fue atribuida en atención únicamente a la mera existencia de unas reclamaciones sino a un análisis de los hechos de fondo que fueron evidenciados en éstas por lo que no es cierto que la mala calidad del servicio se haya determinado únicamente a partir de la sola existencia de un número de reclamos que contenían las expresiones “NO PUEDO”, “MAL”, “DEV”, sino de la infracción que se determinó a través de los hechos allí evidenciados.

5.1.4.3. Frente al argumento según el cual

[Redacted]

En este punto, el apoderado del sujeto pasivo alegó que se presentó un hecho externo en la medida en

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

En ese orden de ideas, trajo a colación una serie de elementos decantados por la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia para determinar la previsibilidad de un hecho, a saber, i) la normalidad y frecuencia; ii) la probabilidad de su realización y; iii) el carácter excepcional y sorpresivo.

Lo anterior para indicar que, en cuanto al primer criterio,

[Redacted text block]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En ese sentido, teniendo en cuenta que los argumentos de la defensa están orientados a señalar que se configuró una causal de exoneración de responsabilidad en relación con la intermitencia presentada durante la transmisión del partido Santa Fe – América de Cali, resulta indispensable que poner de presente que invoca la causal debe identificarla y sustentar su existencia, esto es, que probar los presupuestos de exterioridad, imprevisibilidad e irresistibilidad del hecho aducido, con el fin entonces que se acredite la ruptura del nexo causal, es decir que, demuestre efectivamente que no se configura una relación de causalidad para atribuirle una responsabilidad⁴⁶.

En ese orden de ideas vale la pena señalar que la exterioridad es entendida como un suceso o acaecimiento por el cual el incoado no tiene el deber jurídico de responder⁴⁷. Es decir, supone que el hecho que se alega como eximente sea totalmente extraño al que se ampara en él, tal y como ocurre con sucesos naturales o comportamiento de algún tercero⁴⁸. En otras palabras, *“la exterioridad de la causa extraña respecto del demandado se concreta en que el acontecimiento y circunstancia que (se) invoca como causa extraña debe resultarle ajeno jurídicamente, pues más allá de sostener que la causa extraña no debe poder imputarse a la culpa del agente (...) la exterioridad que se exige de la causa del daño para que pueda ser considerada extraña a la entidad demandada es una exterioridad jurídica, en el sentido de que ha de tratarse de un suceso o acaecimiento por el cual no tenga el deber jurídico de responder la accionada⁴⁹”*.

Por su parte, la imprevisibilidad hace referencia a que el hecho aducido no se podría establecer con anterioridad a su ocurrencia⁵⁰. Esto quiere decir, que es súbito, repentino, sorpresivo, en tanto que la persona no tendría la capacidad de anticiparse a la situación, con independencia de que se trate o no de un fenómeno de poca o mucha ocurrencia⁵¹.

A su turno, la irresistibilidad ha sido definida como aquella en la que el agente no puede evitar el acaecimiento del hecho ni superar sus consecuencias, es decir, se trata de una situación inevitable que no puede exigir de la persona que la sufre un comportamiento para que no ocurra⁵².

De esta manera debe señalarse, que una vez analizado en su integridad el plenario, esta Dirección encuentra que no existe prueba que permita a esta Dirección corroborar la configuración de los presupuestos de exterioridad, imprevisibilidad e irresistibilidad que deben cumplirse para que resulte procedente cualquier eximente, tal y como se muestra a continuación:

En cuanto a la exterioridad, resulta necesario precisar que es el sujeto pasivo de la presente investigación administrativa el llamado a dirigir, actuar y comprometer su actividad en el comercio, en tanto los actos que éste ejecuta o deja de desarrollar producen un impacto directo en su esfera jurídica por lo que es este el responsable de adoptar e implementar todas las medidas técnicas y protocolos logísticos para garantizar el cumplimiento en la transmisión de los eventos deportivos ofrecidos.

Finalmente, añadió que con implementó un plan de mejora bajo el cual se realizaron las siguientes actividades:

[REDACTED]

⁴⁶ Ibíd.

Cfr. PATIÑO DOMÍNGUEZ, Héctor. Óp. Cit. P. 193.

⁴⁷ CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional. Sentencia de Tutela T-71-16. Referencia Expediente T-5.343.816. Magistrado Ponente: VARGAS SILVA, Luis Ernesto. Bogotá D.C., 24 de mayo de 2016

⁴⁸ Consejo de Estado, Sala plena de lo Contencioso Administrativo. Sentencia de 20 de febrero de 2019, Exp 3883 C.P. Maria Adriana Marín

⁴⁹ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera. Sentencia de 22 de junio de 2011, Exp 19548 C.P. Jaime Orlando Santofimio Gamboa.

⁵⁰ CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional. Sentencia de Tutela T-71-16. Referencia Expediente T-5.343.816. Magistrado Ponente: VARGAS SILVA, Luis Ernesto. Bogotá D.C., 24 de mayo de 2016.

⁵¹ Consejo de Estado, Sala plena de lo Contencioso Administrativo. Sentencia de 20 de febrero de 2019, Exp 3883 C.P. Maria Adriana Marín

⁵² CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional. Sentencia de Tutela T-71-16. Referencia Expediente T-5.343.816. Magistrado Ponente: VARGAS SILVA, Luis Ernesto. Bogotá D.C., 24 de mayo de 2016.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En ese orden de ideas, cabe señalar que la intermitencia presentada para el evento Santa Fe – América de Cali, según lo dicho por los Representantes Legales de **WIN SPORTS S.A.S.** y **MEDIASTREAM** en sus testimonios e informe técnico,

De esta forma, no se entiende de qué manera podría presentarse la exterioridad del hecho, pues esta no se determina según si éste último es aislado al funcionamiento habitual de la plataforma sino teniendo en cuenta que el suceso haya sido realizado por un tercero o por fenómenos naturales, esto es, por aquellos actos en los cuales la investigada no tenga el deber jurídico de responder. No obstante, para el caso concreto, se advierte que el dimensionamiento de la red, así como las demás medidas tecnológicas y protocolos logísticos que se requieren para la transmisión de un evento deportivo no son circunstancias que le resulten ajenas al sujeto pasivo pues, por el contrario, hacen parte del giro ordinario de sus negocios.

Así mismo, cabe señalar que en el evento hipotético de que no se hubieran presentado fallas o intermitencias en los otros partidos transmitidos por la investigada, dicha circunstancia no desdibujaría las fallas presentadas en el partido mencionado.

Ahora bien, en lo que corresponde a la imprevisibilidad, debe hacerse hincapié en que el incremento drástico en el tráfico de red, y consecuentemente, la intermitencia del servicio, era un asunto completamente previsible y normal, toda vez que el propio Representante Legal de la sociedad manifestó en su declaración que *“si bien es cierto no es frecuente que ocurra, si existe una gran posibilidad de que en algún momento ocurra una caída o una intermitencia del servicio. Eso es lo normal y lo general que aparece en el servicio de telecomunicaciones.”*, razón por la cual resulta evidente que el hecho se podía establecer con ocurrencia y que no resultaba sorprendente, máxime si se tiene en cuenta que se trataba de una final de fútbol y que, tal y como lo señaló dicho declarante, para la fecha no era permitida a la entrada de asistentes de manera presencial a los eventos deportivos.

En línea con lo anterior, es menester reiterar que pese a que la investigada allegó algunos medios probatorios tendientes a soportar las afirmaciones esgrimidas, estos no resultaron suficientes en aras de permitirle a esta Dirección corroborar cual fue el número de suscriptores que intentaron ingresar al mismo tiempo al contenido en vivo de la plataforma en comparación con la supuesta duplicación del dimensionamiento de la red que se realizó, como para poder determinar si, en efecto, se dejó la red preparada para el ingreso del doble del número de suscriptores que vieron el partido de *“ida”* en la fecha 20.

De igual manera, para esta Dirección no resulta de recibo el argumento según el cual

Sin embargo, para el caso concreto, dicha probabilidad se veía claramente aumentada al tratarse de una final de un partido de fútbol transmitida en una época en la que no era posible el ingreso del público a los estadios, tal y como lo recalcó el representante legal de la sociedad investigada. Es tan así que, pese a que no se demostró, dicho declarante manifestó que en razón a ello duplicó el dimensionamiento de red que se había sugerido inicialmente.

En tal sentido, tampoco se entiende de qué manera la intermitencia de la red sería repentina, súbita o sorprendente pues aun existiendo unos estándares de normalidad, estos claramente no eran aplicables al caso concreto tratándose de un evento de gran magnitud sin acceso al público.

De otro lado, en lo que atañe a la irresistibilidad, esta Dirección concuerda con la defensa en el sentido de señalar que,

Lo anterior, en tanto que a sabiendas de la magnitud del partido la investigada pudo haber tomado unas medidas que resultaran suficientes en aras de lograr el cumplimiento normativo toda vez que si bien demostró haber tomado algunas, las cuales relacionó en su escrito y fueron reproducidas en precedencia, no allegó prueba de que hubiera realizado el dimensionamiento de red en los términos planteados por el representante legal, pues no se pudo determinar cuál fue el cálculo realizado para tal fin ni si, en efecto, fue realmente duplicado y aun en gracia de existir tal circunstancia, lo cierto es que, existió efectivamente una defraudación a las expectativas de los consumidores frente al servicio

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

de *streaming* adquirido y por lo tanto, se configuró una infracción susceptible de ser objeto de sanción administrativa.

Finalmente, con respecto al argumento según el cual el

[REDACTED], este Despacho considera oportuno reiterar que de conformidad con lo señalado en el acápite del análisis probatorio, los acuerdos de nivel de servicio se dan a nivel interno entre el proveedor y el cliente, en donde estos determinan conjuntamente cual va a ser el nivel de disponibilidad de la red, sin que dicha circunstancia pueda convertirse en una excusa para el incumplimiento de las normas de protección al consumidor y la afectación de los derechos que ostenta.

Bajo las anteriores consideraciones, se llega ineludiblemente a la conclusión de que no se encuentra probada la existencia de alguna causal de exoneración de responsabilidad que pudiera justificar el actuar del sujeto pasivo, por lo que, por el contrario, habiéndose demostrado el incumplimiento de éste, el cargo se encuentra llamado a prosperar.

Aun en gracia de discusión, es necesario resaltar que las fallas en la plataforma no solo fueron evidenciadas en lo que respecta al partido Santa Fe – América de Cali, sino en otros eventos deportivos, tal y como se observa en la tabla N°1 del presente acto administrativo, frente a los cuales no se alegó ni probó la existencia de causa extraña alguna que justificara el actuar de la investigada por lo que, con mayor razón se mantiene incólume su responsabilidad.

Finalmente, en cuanto

[REDACTED]

Imagen N°18. Concurrencias 2021. (Radicado N°20-494879-19)

[REDACTED]

Imagen N°18. Concurrencias 2022. (Radicado N°20-494879-19)

[REDACTED]

Así las cosas, se evidencia que las medidas adoptadas han generado el efecto deseado por la investigada, toda vez que han funcionado para soportar concurrencias de más de 30.000 y más de 40.000 suscriptores para los años 2021 y 2022, versus el máximo de 10.000 usuarios que toleró para el momento de los hechos.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

De esta manera, debe señalarse que, aunque este aspecto no podrá ser tenido en cuenta como eximente de responsabilidad, en atención al régimen de responsabilidad objetiva que caracteriza a la protección al consumidor en sede administrativa, si podrá ser tenido en cuenta para efectos de atenuar el monto de la sanción a imponer, toda vez que resulta aplicable el criterio de atenuación de la disposición de brindar solución a los consumidores contemplado en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

5.1.4.4. Frente al argumento según el cual

Sobre este aspecto, la defensa manifestó que

Al respecto, esta Dirección debe poner de presente que no se desconoce que la investigada haya hecho efectiva la garantía para los consumidores que se vieron afectados con ocasión de las fallas presentadas en la plataforma pues, por el contrario, tal y como se señaló en el acápite **5.1.3.1.** y como se observa en las imágenes N°10, N°11, N°12, N°13, N°14 y N°15 del presente acto administrativo, se encuentra demostrado que se le realizó la devolución del dinero a los consumidores.

Sin embargo, resulta pertinente aclarar que el hecho de que la garantía legal esté establecida como un mecanismo para que el productor o proveedor pueda conocer las fallas en la calidad de sus bienes o servicios y dar solución a los consumidores, no desvirtúa ni desdibuja la responsabilidad administrativa que le asiste una vez determinada la infracción, comoquiera que el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011 es claro al establecer que el incumplimiento en las obligaciones relacionadas con la calidad no solo da lugar a la responsabilidad por la garantía sino a responsabilidad administrativa ante las autoridades de supervisión.

En ese orden de ideas, tal aspecto no puede ser considerado como un eximente de la responsabilidad del sujeto pasivo para el caso concreto, en la medida en que a partir del análisis probatorio establecido en acápites anteriores, se pudo determinar que la investigada defraudó las expectativas de los consumidores con ocasión de las fallas en la transmisión del contenido deportivo ofrecido a los consumidores, razón por la cual se encuentra demostrada la infracción a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, situación que, a la luz de lo especificado en ese mismo artículo, conlleva indefectiblemente a la responsabilidad administrativa la aquí investigada.

Finalmente, con respecto al argumento según el cual el análisis de la calidad debe realizarse atendiendo la naturaleza del servicio que se presta, pues en materia de tecnología no existen promesas de disponibilidad del 100%, este Despacho considera oportuno reiterar que de conformidad con lo señalado en el acápite del análisis probatorio, los acuerdos de nivel de servicio se dan a nivel interno entre el proveedor y el cliente, en donde estos determinan conjuntamente cual va a ser el nivel de disponibilidad de la red, sin que dicha circunstancia pueda convertirse en una excusa para el incumplimiento de las normas de protección al consumidor.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

6. SANCIÓN ADMINISTRATIVA.

Encontrándose demostrado el incumplimiento por parte de **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4, respecto de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, se debe imponer una sanción pecuniaria en los términos establecidos en el Estatuto del Consumidor⁵³.

Para efectos de la graduación de la multa deberá atenderse a las particularidades del presente caso, de cara a los criterios establecidos en el parágrafo del artículo 61 de la Ley 1480 del 2011, que corresponden a: i) el daño causado a los consumidores; ii) la persistencia en la conducta infractora; iii) la reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor; iv) la disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores; v) la disposición o no de colaborar con las autoridades competentes; vi) el beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción; vii) la utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos; y viii) el grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.

Antes de presentar la sanción para la investigada, es importante mencionar que teniendo en cuenta que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece el régimen sancionatorio que aplica a quienes vulneran las normas de protección al consumidor, atendiendo a las circunstancias particulares del caso, el Despacho tendrá en cuenta además las reglas establecidas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-916 de 2002, la cual señala respecto del principio de proporcionalidad:

“El método de aplicación del principio de proporcionalidad es la ponderación. Generalmente, el objeto de la ponderación son intereses enfrentados que han recibido alguna protección constitucional, la cual es mayor en el caso de intereses cobijados por derechos fundamentales. Los intereses ponderados también se concretan en medidas y fines estatales. Se pondera, por una parte, las medidas y los fines estatales y, por otra parte, la afectación de parámetros formales o materiales consagrados en la Constitución. Existe, por lo tanto, una clara relación conceptual entre la proporcionalidad y la ponderación. La primera es establecida mediante la segunda, puesto que siendo la primera un concepto relacional, los extremos de dicha relación han de ser comparados y sopesados, esto es, ponderados con el fin de establecer si ellos mantienen el equilibrio, el balance o la medida debida o, por el contrario, se desconocen las prohibiciones de exceso o defecto.”⁵⁴

En consecuencia, debe exponerse de carácter introductorio que si bien no se desconoce la discrecionalidad de la autoridad en la aplicación de los criterios sancionatorios establecidos en la ley para el conocimiento, trámite y decisión de los asuntos objeto su competencia, el presente acto parte de un ejercicio objetivo y motivado en razón de los principios de proporcionalidad y legalidad para la imposición de las sanciones, así como surge de tener en cuenta el límite de la potestad sancionatoria en materia administrativa, para la garantía y respeto de la seguridad jurídica de los investigados.

Lo anterior como el resultado de una búsqueda de ponderación de dos extremos: el respeto por las garantías sustanciales y procedimentales de los investigados sobre los que la sanción recae, así como el correcto ejercicio de las funciones asignadas en virtud de la Ley a esta Dirección.

En razón de estas consideraciones, esta Dirección parte de la observancia desde los máximos autorizados por la ley para garantizar un ejercicio adecuado de dosificación y ponderación basado en las limitaciones del *ius puniendi* y el carácter de temporalidad frente a la investigada, atendiendo la ocurrencia de la conducta base del hecho generador de la obligación de garantizar la calidad de los servicios puestos a disposición de los consumidores, la condición económica actual de los investigados, así como las medidas de mitigación de riesgo, el impacto social, económico y cultural desplegadas por la investigada y que son de conocimiento del Despacho a la fecha.

Aclarado lo anterior y considerando que en la presente actuación administrativa se demostró que **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4 vulneró lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, este Despacho procederá a señalar e individualizar los criterios aplicables para la dosificación de la sanción y el valor de la multa a imponer – en cada caso –, así:

⁵³ Reglamentado por el Artículo 1° del Decreto 074 de 2012: Criterios para graduar las sanciones administrativas. “Para efectos de imponer las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará los criterios establecidos para la graduación de las multas, previstos en el parágrafo 1° del mismo artículo”.

⁵⁴ Sentencia C-916 de 2002, Corte Constitucional.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Teniendo que, aunque este Despacho revisará los ocho (8) criterios para fijar una sanción ajustada a derecho, y que se observan los principios de proporcionalidad y razonabilidad, la participación de los mismos dependerá de su pertinencia frente a los hechos probados. De manera que, en la tasación de la multa, algunos afectarán directamente el valor de la misma y otros serán descartados por su incapacidad de alterar la estimación cuantitativa.

En ese orden de ideas, y en cuanto al daño a los consumidores, se tendrá en cuenta que la afectación a que hace referencia este criterio difiere del daño cierto y resarcible, y más bien obedece a la potencialidad con que la conducta infractora puede perjudicar a un universo de consumidores, y que el hecho de infringir el marco jurídico de esta investigación, involucra la vulneración de un interés jurídico tutelado desde la constitución -los derechos de los consumidores-.

Así pues, a partir del análisis probatorio contenido en las tablas N°1 y N°2 del presente acto administrativo, se pudo determinar que el sujeto pasivo defraudó las expectativas de los consumidores con ocasión de las fallas presentadas en la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, que impidió que estos pudieran satisfacer sus necesidades propias, privadas, familiares o domésticas dentro de la oportunidad esperada y que configura, a su turno, una infracción a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011. Por lo anterior, se tendrá en cuenta para la dosificación de la sanción el criterio correspondiente al **daño a los consumidores**.

Por otra parte, en lo que atañe a la **persistencia y la reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor**, se tiene que una vez analizado en su integridad el plenario, no existe medio probatorio tendiente a demostrar que la conducta de la investigada se haya prolongado en el tiempo ni que haya incurrido de manera reciente en alguna otra trasgresión a lo establecido en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes cuya sanción se encuentre en firme, razón por la cual tales criterios no serán tenidos en cuenta para la determinación del monto de la sanción a imponer.

En la misma línea, **no existen pruebas que permitan determinar que el sujeto pasivo haya utilizado algún medio fraudulento** para tal fin por lo que, en consecuencia, dicho criterio tampoco podrá tenerse en cuenta para la tasación de la sanción **ni que haya obtenido un beneficio económico para sí o para algún tercero**. Así mismo, en lo que corresponde al **grado de prudencia o diligencia** con que se hayan atendido los deberes, debe señalarse que el mismo no podrá ser tenido en cuenta por esta Dirección en tanto que precisamente la falta de prudencia y diligencia en la atención de los deberes legales que le asisten a la investigada se denota en las infracciones verificadas en la presente decisión.

Ahora bien, en cuanto a la **disposición o de buscar una solución adecuada a los consumidores** esta Dirección advirtió, a partir de las pruebas allegadas por la defensa, las cuales fueron reproducidas en las imágenes N°10, N°11, N°12, N°13, N°14 y N°15 del acápite **20.1.3.1.**, que la investigada remitió de manera inmediata a la falla unos correos a los consumidores pidiendo disculpas por ésta y que, así mismo, realizó la devolución del dinero.

En la misma línea, se tiene que mediante su escrito de descargos la investigada aportó una certificación realizada por la sociedad **MEDIASTREAM** en la cual se advirtió que **WIN SPORTS S.A.S.** implementó un plan de mejora bajo el cual se realizaron unas siguientes actividades tendientes a evitar futuras incidencias y que, de acuerdo con lo expuesto en las gráficas N°18 y N°19 del presente acto administrativo, han funcionado para soportar concurrencias de más de 30.000 y más de 40.000 suscriptores para los años 2021 y 2022, versus el máximo de 10.000 usuarios que toleró para el momento de los hechos.

En ese orden, el criterio de la **disposición de dar solución adecuada a los consumidores** será tenido en cuenta a su favor por esta Dirección, toda vez que los elementos probatorios que obran en el plenario dan cuenta de que en efecto la investigada gestionó solución oportuna ante la incidencia y adoptó medidas correctivas para evitar que se volviera a presentar.

Dicho esto, este Despacho debe señalar que, dadas las circunstancias particulares de la presente investigación contra el aquí investigado, no son aplicables los criterios de dosificación comprendidos en los numerales 2°, 3°, 5°, 6°, 7° y 8° del párrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece el régimen sancionatorio por infracciones a las normas del Estatuto del Consumidor, esta Dirección, atendiendo a las circunstancias particulares del sub-examine, le impondrá una multa a **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4, por la suma de **DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$284.200.000)** equivalentes a **DOSCIENTOS**

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

CUARENTA Y CINCO (245) salarios mínimos legales mensuales vigentes, y correspondientes a **6700,93 UVT** a la fecha de la presente resolución.

7. ÓRDENES ADMINISTRATIVAS:

Teniendo en cuenta que dentro del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se demostró que la investigada incumplió lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 en lo que respecta al servicio de *streaming* prestado a través de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, resulta necesario hacer uso de las facultades administrativas otorgadas a esta Superintendencia en desarrollo de su deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores y usuarios, especialmente las conferidas en el numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, que establece:

“Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. 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:

(...)

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.

(...)

Así y en atención a lo anterior, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le **ORDENA** a **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4, lo siguiente:

- 1. INFORMAR** a los consumidores en los términos y condiciones del servicio de *streaming* que se ofrece a través de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, cuáles son los eventos o circunstancias que pueden afectar la prestación del mismo y que pueden generar intermitencias, latencias, entre otros aspectos que impidan o limiten la satisfacción de las necesidades para las cuales fue adquirido.
- 2. INCLUIR** un procedimiento para la gestión de riesgos en lo que concierne al servicio de *streaming* prestado a través de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, en el que se identifiquen y evalúen los aspectos que pueden generar fallas en el servicio, así como se establezcan mecanismos para evitar su acaecimiento.

Para tal efecto, **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4, deberá acreditar el cumplimiento de las órdenes impartidas en los numerales anteriores, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Por último, se advierte que, en caso de incumplir lo anterior dentro de los términos antes señalados, se podrá iniciar en su contra un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de la orden administrativa y si es del caso, imponer las sanciones contempladas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

8. CONSIDERACIÓN FINAL

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019, por medio de la cual se expidió el “*Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*”, les corresponde a las autoridades que tengan a su cargo cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas fijados con base en el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV), establecer a partir del 1° de enero de 2020, dichos valores en la unidad de Valor Tributario –UVT vigente.

En cumplimiento de la anterior disposición, esta Entidad a efectos de cumplir con lo antes expuesto, procederá a tener en cuenta respecto del valor de la multa el monto del salario mínimo legal mensual vigente para la presente vigencia fiscal, así como calculará el equivalente en el valor de la Unidad de Valor Tributario vigente para el momento de la imposición de la sanción.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESESTIMAR Y ARCHIVAR de la imputación fáctica endilgada a **WIN SPORTS S.A.S.** identificada con NIT 900.541.359-4, únicamente lo concerniente al **segundo sub cargo de la Resolución N° 51509 del 2 de agosto de 2022**, esto es, frente a lo relacionado con las fallas en el servicio de televisión por suscripción al canal **WINSPORTS +**, en atención a las consideraciones expuestas.

ARTÍCULO SEGUNDO: IMPONER una multa a **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4, por la suma de **DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$284.200.000)** equivalentes a **DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO (245)** salarios mínimos legales mensuales vigentes, y correspondientes a **6700,93 UVT** a la fecha de la presente resolución, **por la vulneración a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 con ocasión de las fallas en la prestación del servicio por streaming de la plataforma WINSPORTS ONLINE.**

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá ser pagado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, los cuales serán liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

Para el efecto, podrán utilizarse los siguientes medios de pago:

1-A través del Botón de Pagos PSE en el enlace <https://serviciolinea.sic.gov.co/sic.multas.pagos/payform> efectuada la transacción podrá descargar automáticamente el recibo de caja.

2- Utilizando el formato universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá a la cuenta corriente N° 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio Nit:800.176.089-2 y código rentístico 03. En este caso deberá acreditarse el pago, enviando el respectivo soporte través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co donde se expedirá el recibo de caja aplicado a la Resolución sancionatoria, o en su defecto, entregar el soporte de pago en la ventanilla de la Tesorería de la Superintendencia de Industria y Comercio, ubicada en la Avenida Carrera 7 N.º 31ª - 36, piso 3 Bogotá.

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR a **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4, lo siguiente:

- 1. INFORMAR** a los consumidores en los términos y condiciones del servicio de *streaming* que se ofrece a través de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, cuáles son los eventos o circunstancias que pueden afectar la prestación del mismo y que pueden generar intermitencias, latencias, entre otros aspectos que impidan o limiten la satisfacción de las necesidades para las cuales fue adquirido.
- 2. INCLUIR** un procedimiento para la gestión de riesgos en lo que concierne al servicio de *streaming* prestado a través de la plataforma **WIN SPORTS ONLINE**, en el que se identifiquen y evalúen los aspectos que pueden generar fallas en el servicio, así como se establezcan mecanismos para evitar su acaecimiento.

PARÁGRAFO: Para efectos de acreditar las órdenes impartidas, **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4, deberá allegar los soportes necesarios dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Por último, se advierte que, en caso de incumplir lo anterior dentro de los términos antes señalados, se podrá iniciar en su contra un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de la orden administrativa y si es del caso, imponer las sanciones contempladas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a **WIN SPORTS S.A.S.**, identificada con NIT 900.541.359-4, a través de su apoderado, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante el Director de Investigaciones de Protección al Consumidor y apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de este acto y conforme con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá D.C., 14 de agosto de 2023

El Director de Investigaciones de Protección al Consumidor,


JUAN PABLO LÓPEZ PÉREZ

NOTIFICACIONES:

Investigado:
Identificación:
Representante Legal para asuntos judiciales:
Identificación:
Dirección de notificación judicial:
Ciudad:
Correo electrónico de notificación:

WIN SPORTS S.A.S.
NIT 900.541.359-4
JUAN CARLOS PEÑA SALGADO
C.C. N°79.435.976
Cl 11 No. 65 51
Bogotá D.C.
juridica@winsports.com.co

Apoderado⁵⁵:
Identificación:
Tarjeta Profesional
Dirección de notificación judicial:
Ciudad:
Correo electrónico:

JORGE BERNARDO JAECKEL KOVAES
C.C. N°80.410.552
TP. N°64.720 del C.S. de la J
carrera 15 # 93 A-62 oficina 401
Bogotá D.C.
notificaciones@jaeckelmontoya.com

Proyectó: LMPL
Revisó: LMAR
Aprobó: JPLP

⁵⁵ De conformidad con la información del consecutivo 19.