

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

RESOLUCIÓN NÚMERO 35681 DE 2023

(28 de junio de 2023)

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Radicación N° 20-179897

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 y el Decreto 1074 de 2015 y,

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que el Gobierno Nacional mediante Decreto Legislativo 682 del 21 de mayo de 2020, estableció para los días 19 de junio, 3 y 19 de julio de 2020, una jornada de exención del impuesto sobre las ventas -IVA para determinados bienes muebles. No obstante, la jornada programada para el 19 de julio de 2020, fue suspendida mediante Decreto 1044 del 16 de julio de 2020, y reprogramada para el 21 de noviembre de 2020, mediante Decreto 1474 del 19 de noviembre de 2020.

**SEGUNDO:** Que en ejercicio de sus funciones, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, mediante la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020 *“Por medio del cual se imparte una orden administrativa de carácter general con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores”*, ordenó a los proveedores de bienes y servicios que participaran en las jornadas de exención especial del IVA, la adopción de medidas para garantizar, entre otras cosas, que la información y la información pública de precios difundida esos días, fuera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, al tiempo que, la publicidad utilizada para dar a conocer el beneficio indicara que este no correspondía a una promoción; con la finalidad de evitar que se realizaran prácticas que vulneraran los derechos de los consumidores.

**TERCERO:** Que el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto adscrito a esta Dirección, adelantó las siguientes visitas de inspección administrativa, en la página web <http://www.falabella.com.co/>:

**3.1.** Visita del 16 de junio de 2020, cuyo desarrollo se recogió en un acta y cuatro (4) grabaciones de video, radicadas con el número 20-180773-0 del 17 de junio de 2020.

**3.2.** Visita del 17 de junio de 2020, cuyo desarrollo se recogió en un acta y cinco (5) grabaciones de video, radicadas con los números 20-180773-1 y 20-180773-3 del 18 y 19 de junio de 2020.

**3.3.** Visita del 18 de junio de 2020, cuyo desarrollo se recogió en un acta y cinco (5) grabaciones de video, radicadas con el número 20-180773-4 del 19 de junio de 2020.

**3.4.** Visita del 19 de junio de 2020, realizada, tanto a la página web <http://www.falabella.com.co/>, como a las redes sociales de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, cuyo desarrollo se recogió en un acta y ocho (8) grabaciones de video, radicadas con el número 20-180773-5 del 23 de junio de 2020.

**CUARTO:** Que esta Dirección requirió a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT. 900.017.447-8, en adelante la investigada, mediante el oficio radicado con el número 20-179897-0 del 17 de junio de 2020, para que suministrara dentro de tres (3) días hábiles siguientes al 19 de junio de 2020, la información y documentación allí indicada.

**QUINTO:** Que la investigada atendió el requerimiento de información citado en el numeral inmediatamente anterior, mediante escritos radicados con los números: 20-179897-1, 20-179897-2,

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

20-179897-4, 20-179897-5 y 20-179897-8 del 30 de junio, y 20-179897-9 y 20-179897-10 del 1 de julio de 2020.

**SEXTO:** Que el 19 de junio de 2020, fecha en la cual se llevó a cabo la primera jornada de exención del IVA, esta Dirección realizó una visita de inspección administrativa al establecimiento de comercio Falabella Galerías, propiedad de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, ubicado en la Calle 53 No. 25 – 35 en el Centro Comercial Galerías de la ciudad de Bogotá D.C., en la que, se formularon requerimientos a la inspeccionada, y cuya acta y anexos, fueron radicados con el número 20-182818-1 del 25 de junio de 2020.

**SÉPTIMO:** Que el 26 de junio de 2020, la investigada solicitó, a través del radicado 20-182818-2, una prórroga de diez (10) días para dar respuesta al requerimiento de información realizado en el marco de la visita de inspección antes citada.

**OCTAVO:** Que el mismo 26 de junio de 2020, esta Dirección le comunicó a la investigada, por medio del oficio 20-182818-3, que se concedía una prórroga de cinco (5) días hábiles para dar respuesta al requerimiento realizado en el marco de la visita de inspección adelantada en el establecimiento de comercio Falabella Galerías, por lo que, el plazo para presentar respuesta vencía el 7 de julio de 2020.

**NOVENO:** Que la investigada atendió el requerimiento de información antes citado, mediante escritos radicados con los números 20-182818-4, 20-182818-5, 20-182818-6, 20-182818-7, 20-182818-8, 20-182818-9, 20-182818-10, 20-182818-11, 20-182818-13, 20-182818-14, 20-182818-15, 20-182818-16, 20-182818-17, 20-182818-18, 20-182818-19, 20-182818-20, 20-182818-21, 20-182818-23 y 20-182818-24 del 8 de julio de 2020, y 20-182818-25 del 9 de julio de 2020.

**DÉCIMO:** Que el 1 de julio de 2020, esta Dirección realizó una visita de inspección a la página web <http://www.falabella.com.co/>, cuyo desarrollo se recogió en un acta y una (1) grabación de video, radicadas con el número 20-180773-6 del 2 de julio de 2020.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que el 2 de julio de 2020, esta Dirección realizó una visita de inspección a la página web <http://www.falabella.com.co/> y al perfil de la investigada en las redes sociales Facebook e Instagram, cuyo desarrollo se recogió en un acta y una (1) grabación de video, radicadas con el número 20-180773-8 del 10 de julio de 2020.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que el 3 de julio de 2020, en desarrollo de la segunda jornada de exención del IVA, esta Dirección realizó visitas de inspección administrativa a la página web, redes sociales y aplicación móvil de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, cuyo desarrollo se recogió en dos actas y nueve (9) grabaciones de video, radicadas con los números 20-212998-0 y 20-213001-0 del 6 de julio de 2020.

**DÉCIMO TERCERO:** Que esta Dirección, en ejercicio de sus funciones y en el marco de la averiguación preliminar recogida bajo el radicado número 20-179897, impartió una orden administrativa de carácter particular a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, con el fin de evitar que se causara daño o perjuicio a los consumidores, a través de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

**DÉCIMO CUARTO:** Que con ocasión a las dos (2) primeras jornadas de exención del IVA que se llevaron a cabo los días 19 de junio y 3 de julio de 2020, se presentaron ante esta Dirección, ciento veintinueve (129) quejas en contra de la **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, radicadas con los números 20-191813, 20-191889, 20-193327, 20-196125, 20-196657, 20-200307, 20-203898, 20-204629, 20-204983, 20-205321, 20-206251, 20-206322, 20-206582, 20-207298, 20-212075, 20-212129, 20-212531, 20-213873, 20-214193, 20-214533, 20-215032, 20-215739, 20-216644, 20-216927, 20-217903, 20-218323, 20-218930, 20-219041, 20-219183, 20-219481, 20-219640, 20-220141, 20-220694, 20-220753, 20-220856, 20-221135, 20-221347, 20-224431, 20-225299, 20-226422, 20-227017, 20-227431, 20-227485, 20-228609, 20-228774, 20-229213, 20-229356, 20-229410, 20-230431, 20-231618, 20-231677, 20-231957, 20-232165, 20-232351, 20-232793, 20-233619, 20-233827, 20-234360, 20-234805, 20-234961, 20-235130, 20-235476, 20-236994, 20-237325, 20-237605, 20-237608, 20-237636, 20-240403, 20-240009, 20-241064, 20-241211, 20-241503, 20-241593, 20-241909, 20-242700, 20-243115, 20-243913, 20-243932, 20-244153, 20-245338, 20-245499, 20-246578, 20-247465, 20-247469, 20-247729, 20-248195, 20-249218, 20-250228, 20-250411, 20-251092, 20-251941, 20-253071, 20-254083, 20-254234, 20-254540, 20-254733, 20-255069, 20-255643, 20-255222, 20-255911, 20-256378, 20-261802, 20-266420, 20-267072, 20-268034, 20-269186, 20-271442, 20-272216, 20-272689, 20-272833, 20-276642, 20-

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

280908, 20-286337, 20-286994, 20-295552, 20- 296555, 20-299303, 20-303288, 20-304964, 20-306736, 20-310103, 20-311499, 20-312751, 20- 314581, 20-318604, 20-320501, 20-323037, 20-338449 y 20-371446, en las que se denuncian posibles vulneraciones a las normas de protección al consumidor, por: i) la cancelación de compras realizadas a través de comercio electrónico derivadas de la falta de inventario, ii) la no generación de la orden de compra, iii) demoras en la devolución de dinero de compras canceladas, iv) devolución de dinero por medios diferentes al usado para el pago, e, v) incumplimiento de los tiempos de entrega informados para los productos comercializados los días sin IVA.

**DÉCIMO QUINTO:** Que esta Dirección requirió a la investigada, mediante el oficio radicado con el número 20-282508-0 del 11 de agosto de 2020, para que suministrara la información y documentación allí descrita.

**DÉCIMO SEXTO:** Que la investigada atendió el requerimiento de información mencionado en el numeral anterior, mediante correos electrónicos del 2 de septiembre de 2020, radicados con los números 20-282508-3, 20-282508-4, 20-282508-5, 20-282508-6, 20-282508-8, 20-282508-9, 20-282508-10, 20-282508-11 y 20-282508-12.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que el 20 y 21 de noviembre de 2020, en la jornada previa y durante el tercer día de exención del IVA del 2020, esta Dirección realizó visitas de inspección administrativa a la página web, redes sociales y aplicación móvil de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, cuyo desarrollo se recogió en dos actas y nueve (9) grabaciones de video, radicadas con los números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020, y 20-179897-19 y 20-179897-20 del 14 de diciembre de 2020.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que el 30 de noviembre de 2020, mediante escrito radicado con el número 20-179897-16, la investigada presentó un escrito denominado “Documento de acreditación de las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio a Falabella de Colombia S.A., en la Resolución de la referencia”, relacionado con la orden particular impartida a través de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, junto con sus respectivos anexos.

**DÉCIMO NOVENO:** Que esta Dirección requirió a la investigada, mediante el oficio radicado con el número 20-179897-17 del 10 de diciembre de 2020, para que suministrara dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, la información y documentación que allí se menciona.

**VIGÉSIMO:** Que la investigada mediante comunicación radicada con los números 20-179897-21 y 20-179897-22 del 16 de diciembre de 2022, solicitó una prórroga de diez (10) días para dar respuesta al requerimiento de información antes citado.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que el 16 de diciembre de 2020, esta Dirección le comunicó la investigada, a través del oficio 20-179897-23, que le concedía una prórroga de tres (3) días para remitir la información y documentación solicitada, cuyo término expiró el 22 de diciembre de 2020.

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que en atención a lo anterior, la investigada presentó respuesta al requerimiento de información, a través de los radicados identificados con los números 20-179897-24, 20-179897-25, 20-179897-26, 20-179897-27, 20-179897-28 y 20-179897-29 del 23 de diciembre de 2020.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que el 2 de diciembre de 2020, esta Dirección conoció de la queja presentada por un consumidor en contra de la investigada, radicada con los números 20-459295-0 y 20- 459295-1, por traslado de la Superintendencia Financiera de Colombia, y en la que se denuncia una posible infracción a las normas de protección al consumidor, durante la jornada de exención del IVA realizada el 21 de noviembre de 2020.

**VIGÉSIMO CUARTO:** Que esta Dirección, con la finalidad de recaudar información adicional sobre la denuncia, remitió al quejoso un requerimiento de información radicado con el número 20-459295-4 del 15 de marzo de 2021.

**VIGÉSIMO QUINTO:** Que como se encontraban en curso siete (7) averiguaciones preliminares en contra de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT 900.017.447-8, las cuales reposan en los radicados identificados con los números 20-179897, 20-180773, 20-182818, 20-

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

212998, 20-213001, 20-282508 y 20-459295, y de conformidad con lo previsto en el artículo 36 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, se ordenó la acumulación de las actuaciones antes citadas al expediente identificado con el número **20-179897**.

**VIGÉSIMO SEXTO:** Que en atención a la información recaudada en la etapa de averiguación preliminar, esta Dirección por medio de la Resolución N° 33629 del 31 de mayo de 2021<sup>2</sup>, inició la presente investigación administrativa mediante formulación de cargos en contra de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT. 900.017.447-8, en donde las imputaciones fácticas endilgadas, fueron las que a continuación se transcriben:

**“23.1. Imputación fáctica No. 1: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por una aparente falta de calidad en la prestación del servicio. (...)**

**23.2. Imputación fáctica No. 2: Presunto incumplimiento de las órdenes impartidas por esta Dirección mediante la Resolución 41088 del 24 de julio de 2020. (...)**”

**VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que con ocasión de los cargos imputados a la investigada, 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 lo señalado en el inciso 3° del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

**VIGÉSIMO OCTAVO:** Que en el plazo señalado para presentar descargos a la Resolución N° 33629 del 31 de mayo de 2021, la investigada se pronunció en los siguientes términos:

**28.1.** Con los escritos radicados bajo los números 20-179897-38 del 18 de junio del 2021, 20-179897-39 del 22 de junio del 2021 y 20-179897-40 del 24 de junio del 2021, solicitó acceso al expediente digital completo. Solicitud que fue atendida por esta Dirección mediante documento radicado con el número 20-179897-41 del 25 de junio de 2021, en el cual, se remitió un enlace de Drive contentivo de una copia íntegra del expediente.

**28.2.** Mediante documento radicado con el número 20-179897-42 del 6 de julio del 2021, la investigada reiteró que tenía dificultades para consultar el expediente completo, por lo que, requirió nuevamente que se concediera acceso al mismo.

**28.3.** Y, a través de los escritos radicados con los números 20-179897-43, 20-179897-44, 20-179897-45, 20-179897-46 y 20-179897-47 del 7 de julio del 2021, presentó sus descargos, allegó complementos de información y aportó pruebas documentales.

**VIGÉSIMO NOVENO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución N° 1714 del 25 de enero de 2022<sup>3</sup>, ordenó la apertura del período probatorio, incorporó y otorgó valor probatorio a los documentos recaudados en la etapa de averiguación preliminar, y los allegados con el escrito de descargos, y decretó pruebas de oficio con el fin de que la investigada en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la comunicación de la resolución en mención, aportara las pruebas allí descritas.

**TRIGÉSIMO:** Que la investigada aportó las pruebas decretadas de oficio, dentro del término señalado en la Resolución N° 1714 del 25 de enero de 2022, mediante documentos radicados con los números 20-179897-52, 20-179897-53, 20-179897-54 y 20-179897-55 del 9 de febrero de 2022.

<sup>1</sup>**ARTÍCULO 36. LEY 1437 DE 2011 “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.

Si las actuaciones se tramitaren ante distintas autoridades, la acumulación se hará en la entidad u organismo donde se realizó la primera actuación. Si alguna de ellas se opone a la acumulación, podrá acudir, sin más trámite, al mecanismo de definición de competencias administrativas.

Con los documentos que por mandato de la Constitución Política o de la ley tengan el carácter de reservados y obren dentro de un expediente, se hará cuaderno separado.

Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo los documentos o cuadernos sujetos a reserva y a obtener copias y certificaciones sobre los mismos, las cuales se entregarán en los plazos señalados en el artículo 14.”

<sup>2</sup> Notificada en debida forma a la investigada mediante aviso N° 12444 del 10 de junio de 2021, tal y como lo acredita la certificación radicada con el número 20-179897-37 del 16 de junio de 2021.

<sup>3</sup> Comunicada en debida forma a la investigada 26 de enero de 2022, tal y como lo acredita la certificación radicada con el número 20-179897-51 del 28 de enero de 2022.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

**TRIGÉSIMO PRIMERO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, mediante la Resolución N° 7966 del 25 de febrero de 2022<sup>4</sup>, incorporó y otorgó valor probatorio a todas y cada una de las pruebas recaudadas en las etapas del procedimiento administrativo sancionatorio, cerró el término probatorio y corrió traslado a la investigada para presentar sus alegatos de conclusión, los cuales fueron allegados en la forma y términos establecidos.

**TRIGÉSIMO SEGUNDO:** Que esta Dirección advirtió que, con la respuesta radicada bajo el número 20-179897-41 del 25 de junio de 2021, no se atendió de manera completa la solicitud elevada por la investigada para acceder al expediente que recoge la presente actuación; por lo que, mediante Resolución N° 50317 del 29 de julio de 2022<sup>5</sup>, revocó las Resoluciones 1714 del 25 de enero de 2022 y 7966 del 25 de febrero de 2022, ordenó continuar con la actuación administrativa en curso desde la formulación de cargos y concedió un término de once (11) días hábiles contados a partir de la remisión de la copia íntegra del expediente, para presentar escrito de descargos.

**TRIGÉSIMO TERCERO:** Que dentro del plazo señalado para presentar descargos la investigada se pronunció en los siguientes términos:

**33.1.** Mediante documento radicado con el número 20-179897-76 del 31 de agosto de 2021, solicitó acceso al expediente completo, así como, aclaración del término concedido para presentar descargos. Requerimiento atendido por esta Dirección mediante escrito radicado con el número 20-179897-77 del 20 de septiembre de 2022.

**33.2.** A través del escrito radicado con el número 20-179897-78 del 5 de octubre de 2022, la investigada presentó descargos y aportó pruebas documentales.

**TRIGÉSIMO CUARTO:** Que posteriormente, mediante documento radicado bajo el número 20-179897-79 del 22 de marzo de 2023, la investigada informó a esta Dirección el cambio de apoderado especial para el presente procedimiento administrativo.

**TRIGÉSIMO QUINTO:** Que esta Dirección, mediante la Resolución N° 26768 del 25 de mayo de 2023<sup>6</sup>, incorporó y otorgó valor probatorio a todas y cada una de las pruebas recaudadas en las etapas del procedimiento administrativo sancionatorio, prescindió del periodo probatorio y corrió traslado a la investigada para presentar sus alegatos de conclusión.

**TRIGÉSIMO SEXTO:** Que mediante oficio radicado con el número 20-179897-82 del 29 de mayo de 2023, esta Dirección puso a disposición de la investigada, nuevamente, un enlace directo de acceso a los documentos que integran los expedientes identificados con los números 20-180773, 20-121998 y 20-213001.

**TRIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que la investigada solicitó la revocatoria directa de la Resolución N° 26768 del 25 de mayo de 2023, mediante documento radicado con el número 20-179897-83 del 8 de junio de 2023.

**TRIGÉSIMO OCTAVO:** Que dentro del plazo concedido en la Resolución N° 26768 del 25 de mayo de 2023, la investigada presentó sus alegatos de conclusión, mediante documento radicado con el número 20-179897-84 del 9 de junio de 2023.

**TRIGÉSIMO NOVENO: Marco Jurídico**

A continuación, se expone el marco jurídico dentro del cual se resolverá la presente investigación administrativa en contra de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT 900.017.447-8, teniendo en cuenta para ello, las imputaciones fácticas que fueron formuladas.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 6 del Estatuto del Consumidor, todo productor deberá garantizar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como, la calidad de los mismos, y, por ende, dichas características no podrán ser inferiores a lo

4 Comunicada en debida forma a la investigada el 28 de febrero de 2022, tal y como lo acredita la certificación radicada con el número 20-179897-59 del 2 de marzo de 2022.

5 Notificada en debida forma a la investigada el 25 de agosto de 2022, tal y como lo acredita la certificación radicada con el número 20-179897-75 del 26 de agosto de 2022.

6 Comunicada en debida forma a la investigada el 25 de mayo de 2023, tal y como lo acredita la certificación radicada con el número 20-179897-85 del 12 de junio de 2023.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias. Motivo por el cual, el incumplimiento de esta obligación dará lugar a responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores, responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control, y responsabilidad por los daños derivados de los defectos que puedan tener algunos productos, en los términos de dicha Ley.

Por otra parte y en ejercicio de las facultades otorgadas legalmente, esta Dirección, mediante la Resolución No. 31470 del 25 de junio de 2020, impartió órdenes administrativas de carácter general relacionadas, entre otras cosas, con la información e información pública de precios suministrada durante las jornadas de exención del IVA, y la publicidad utilizada para dar a conocer la participación en dichas jornadas, con el fin de evitar que se causara daño o perjuicio a los consumidores en el marco de las mismas. Órdenes dirigidas a los proveedores de bienes y servicios que participarían en los días sin IVA.

En línea con lo anterior, y en ejercicio de las facultades otorgadas legalmente, esta Dirección, mediante la Resolución No. 41088 del 24 de julio de 2020, impartió órdenes administrativas de carácter particular a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, con el fin de que, entre otras cosas, acatara en su integridad lo dispuesto en la Resolución No. 31470 del 25 de junio de 2020, discriminara de manera clara, precisa e idónea los descuentos aplicados a los productos incluidos en el beneficio de exención del impuesto sobre las ventas – IVA, durante las jornadas establecidas para el efecto por el Gobierno Nacional, ajustara las piezas de comunicación utilizadas para dar a conocer promociones y ofertas, indicando las condiciones de tiempo, modo, lugar, y cualquier otra que aplicara al beneficio ofrecido y que implementara lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en su aplicación móvil.

De esta manera, debe mencionarse 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 17, 30, 56 y 57 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, modificado por el artículo 1° del Decreto 092 del 24 de enero 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, las 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 esta Superintendencia.

Por su parte, 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 las normas que amparan sus derechos.

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, y 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.

#### **CUADRAGÉSIMO: Problema jurídico.**

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, se encargará de determinar si la conducta desplegada por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT 900.017.447-8, configura o no, una infracción a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, así como, una inobservancia de las órdenes impartidas por esta Dirección en la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, emitida en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9° del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

#### **CUADRAGÉSIMO PRIMERO. Consideraciones de la Dirección:**

##### **41.1. Consideraciones sobre el alcance y procedencia de la figura de la revocatoria directa:**

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Al respecto, advierte este Despacho que, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT. 900.017.447-8, acude a la causal consignada en el numeral 1 del artículo 93 de la Ley 1437 de 2011, para solicitar la revocatoria directa de la Resolución N° 26768 del 25 de mayo de 2023 “*Por la cual se incorporan unas pruebas, se prescinde del periodo probatorio y se corre traslado para alegatos de conclusión*”, de manera que, resulta procedente traer a colación lo dispuesto en la citada norma, y algunos pronunciamientos doctrinales y jurisprudenciales sobre el alcance de esta figura y su procedencia, para decidir sobre la solicitud presentada por la mencionada sociedad.

Así, la revocatoria directa de los actos administrativos se encuentra regulada en el artículo 93 de la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – según el cual, procede única y exclusivamente por las siguientes causales:

**“ARTÍCULO 93. CAUSALES DE REVOCACIÓN.** Los actos administrativos deberán ser revocados por las mismas autoridades que los hayan expedido o por sus inmediatos superiores jerárquicos o funcionales, de oficio o a solicitud de parte, en cualquiera de los siguientes casos:

- 1. Cuando sea manifiesta su oposición a la Constitución Política o a la ley.**
2. Cuando no estén conformes con el interés público o social, o atenten contra él.
3. Cuando con ellos se cause agravio injustificado a una persona.” (Subrayas y énfasis fuera del texto)

Por otra parte, la revocatoria directa fue definida en la obra “Tratado de Derecho Administrativo”, como: “(...) *la pérdida de vigencia de un acto administrativo en razón de la declaratoria hecha por el funcionario que lo profirió o su inmediato superior, con base en precisas causales fijadas en la Ley*”<sup>7</sup>.

De igual manera, la Corte Constitucional en la sentencia C-255/128, definió la figura de la revocatoria directa, como:

*“En el ámbito de las actuaciones administrativas esta Corte ha definido **la revocatoria directa**, en cuanto acto constitutivo, como **‘una decisión invalidante de otro acto previo, decisión que puede surgir de oficio o a solicitud de parte, y en todo caso, con nuevas consecuencias hacia el futuro.** En la primera hipótesis el acto de revocación lo dicta el funcionario que haya expedido el acto administrativo a suprimir, o también su inmediato superior. En la segunda hipótesis, el acto de revocación lo profiere el funcionario competente a instancias del interesado”* (Subrayas y énfasis fuera del texto)

Ahora bien, en relación con la naturaleza de la revocatoria directa, se pronunció el Consejo de Estado mediante sentencia del 3 de noviembre de 2011<sup>9</sup>, en el sentido de afirmar: “(...) *[L]a revocatoria directa es un instituto jurídico en virtud del cual la Administración, de oficio o a solicitud de parte, deja sin efectos los actos expedidos por ella misma, **en razón de las causales expresa y especialmente previstas en la ley** (...)*” (Subrayas y énfasis fuera del texto).

Así las cosas, advierte este Despacho que, tanto el artículo 93 de la Ley 1437 de 2011, como el pronunciamiento de la Corte Constitucional destacan, entre otras cosas, que los actos administrativos podrán revocarse siempre y cuando: i) sea manifiesta su oposición a la Constitución Política o a la ley; ii) no estén conformes con el interés público o social, o atenten contra él; o, iii) con ellos se cause agravio injustificado a una persona.

Sobre el particular, el artículo 94 de la Ley 1437 de 2011<sup>10</sup>, establece que la revocatoria directa no procederá por la causal primera, cuando quien la solicita haya interpuesto los recursos de que dichos actos sean susceptibles. No obstante, teniendo en cuenta que la Resolución No. 26768 del 25 de mayo de 2023, corresponde a un acto de trámite contra el cual no proceden recursos, la condición planteada en este sentido no impide el trámite de la solicitud de revocatoria directa invocada por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**

7 Tratado de Derecho Administrativo. Acto Administrativo. Jaime Orlando Santofimio Gamboa. Editorial Universidad Externando de Colombia. Pág. 301.

8 Corte Constitucional de Colombia, 29 de marzo de 2012. M.P. Dr. JORGE IVÁN PALACIO PALACIO. Expediente D-8672.

Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/C-255-12.htm>.

9 Consejo de Estado. Expediente 11001-03-24-000-2006-00225-00 de la Sección Primera, Magistrado ponente: Rafael E. Ostau De Lafont Pianeta.

10 Artículo 94. Improcedencia. La revocación directa de los actos administrativos a solicitud de parte no procederá por la causal del numeral 1 del artículo anterior, cuando el peticionario haya interpuesto los recursos de que dichos actos sean susceptibles, ni en relación con los cuales haya operado la caducidad para su control judicial

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

En consecuencia, la solicitud de revocatoria directa no puede entenderse como un recurso de reposición o de apelación y no es dable que mediante ese mecanismo procesal se expongan argumentos para cuestionar un acto administrativo, que no guarden ninguna relación con las causales expresadas en el artículo 93 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA; en otros términos, la solicitud de revocatoria directa no debería sustentarse en argumentos propios de un recurso, como los que prevé el artículo 74<sup>11</sup> ídem, pues la misma procede, únicamente, cuando concurre alguno de los requisitos establecidos por el legislador.

En línea con lo anterior, la Corte Constitucional precisó que: “(...) *La revocación directa no corresponde, por tanto, a la categoría de recurso y, como tiene un carácter extraordinario -en especial cuando están de por medio situaciones jurídicas individuales y concretas fundadas en el acto administrativo-, deben reunirse al menos los requisitos mínimos que el legislador considere necesarios para proteger los derechos de quienes han sido favorecidos a partir de su vigencia y también con miras a la realización de la seguridad jurídica (...)*”<sup>12</sup> (Subrayas y énfasis fuera del texto).

Como viene de verse, la revocatoria directa de un acto administrativo sólo resulta procedente cuando concurre, y se encuentra debidamente demostrada, cualquiera de las causales previstas taxativamente en el artículo 93 de la Ley 1437 de 2011, pues, la rectificación que realiza la administración sobre sus decisiones no puede ser fruto de una simple sospecha.

Ahora bien, la lectura de los argumentos planteados por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, advierte que, la causal invocada por dicha sociedad para solicitar la revocatoria directa la Resolución N° 26768 del 25 de mayo de 2023, es la consignada en el numeral 1 del artículo 93 de la Ley 1437 de 2011, por considerar que esta Dirección no brindó acceso completo a todas las pruebas que hacen parte del expediente y que -en su criterio- sustentan los cargos formulados en su contra y, por tanto, vulneró el derecho fundamental al debido proceso, defensa y contradicción; por lo que, a su juicio, el acto administrativo atacado resulta manifiestamente opuesto a la Constitución Política. Argumento que será evaluado por este Despacho en el siguiente apartado.

#### **41.2. Sobre la solicitud de revocar la Resolución No. 26768 del 25 de mayo de 2023, por presunta vulneración del derecho al debido proceso de la investigada:**

Al respecto, manifestó la investigada en su solicitud de revocatoria directa que, una vez se notificó del acto administrativo mediante el cual se dio inicio a la investigación que nos ocupa, radicó diversas solicitudes, concretamente las identificadas con los números 20-179897-38 del 18 de junio de 2021, 20-179897-39 del 22 de junio de 2021 y 20-179897-40 del 24 de junio de 2021, requiriendo acceso completo al expediente, pues, tenía dificultades para visualizar algunos documentos.

Señaló además que, la comunicación remitida por este Despacho mediante radicado número 20-179897-41 del 25 de junio de 2021, con la cual, se concedía acceso al expediente completo, seguía presentando obstáculos, por lo que, reiteró la solicitud mediante documento radicado con el número 20-179897-42 del 2 de julio de 2021.

Aunado a lo anterior, indicó que, aún después de haberse revocado las resoluciones de apertura y cierre del periodo probatorio, seguía experimentando dificultades para acceder al expediente completo, pues, no había podido consultar las visitas de inspección administrativa radicadas con los números 20-180773, 20-212998 y 20-213001, a las cuales, pudo acceder hasta el 29 de mayo de 2023, con ocasión de la comunicación enviada por este Despacho y radicada con el número 20-179897-82.

Lo anterior, para concluir que, tal situación conlleva a la vulneración del debido proceso, y los derechos de defensa y contradicción, por cuanto se obstaculizó el conocimiento oportuno de todas las pruebas que hacen parte del expediente y que -en su criterio- sustentan los cargos formulados en su contra, e insiste en que, fue hasta el 29 de mayo de 2023, esto es, vencido el término de traslado para presentar descargos, que se concedió acceso a todo el expediente que recoge la

11 Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.

2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.

12 Corte Constitucional. Sentencia C-742 de 1999. M.P. José Gregorio Hernández Galindo.



“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

presente investigación; razón por la cual, considera que debe revocarse la Resolución N° 26768 del 25 de mayo de 2023.

Sobre el particular, este Despacho considera importante indicar que, el derecho al debido proceso que alude la investigada, se encuentra regulado en el artículo 29 de la Constitución Política e implica el respeto por las siguientes garantías: i) que la actuación haya sido iniciada con base en normas preexistentes a los hechos que originan el reproche, ii) que la competencia para adelantar la investigación que nos ocupa esté en cabeza de esta Autoridad, iii) que la investigación se adelante atendiendo lo dispuesto en el artículo 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, iv) que se garantice el derecho a la defensa de la investigada, permitiendo la presentación de las pruebas que pretende hacer valer y la contradicción de las allegadas en su contra, v) que se otorguen los recursos procedentes y, vi) que no se juzgue dos veces por el mismo hecho.

Bajo tales consideraciones entiende este Despacho que, la investigada considera vulnerado el derecho al debido proceso, porque, a su juicio, esta Dirección no permitió el acceso a las pruebas allegadas en su contra y, por tanto, no tuvo la oportunidad de contradecirlas.

Así las cosas, este Despacho considera importante aclarar a la investigada que, contrario a lo manifestado en la solicitud de revocatoria directa, si bien la actuación cuenta con un número importante de documentos y que, por cumplir los requisitos señalados en el artículo 36 de la Ley 1437 de 2011, fueron acumulados al radicado 20-179897, no es cierto que todos los documentos que componen el expediente estén estrechamente ligados de cara a los cargos imputados, sino que tienen relación con el presente trámite pues hacen parte de las averiguaciones preliminares adelantadas con ocasión de las imputaciones fácticas adelantadas en su contra ya en la apertura de la investigación; por lo que, para aclarar las pruebas que fueron allegadas y valoradas para iniciar la presente actuación administrativa, este Despacho resume lo pertinente en la siguiente tabla:

**TABLA NO. 1.  
FUNDAMENTO PROBATARIO DE LAS IMPUTACIONES<sup>13</sup>**

| <b>PRUEBA</b>   | <b>HECHOS PROBADOS</b>  | <b>RELACIÓN HECHOS Y NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS</b>   |
|---|---|--|
| <p>Denuncias radicadas en esta Entidad contra la investigada, relacionadas con el posible incumplimiento de los tiempos de entrega informados para los productos adquiridos en los canales de comercio electrónico, durante los días 19 de junio, 3 de julio y 21 de noviembre de 2020, cobijados con el beneficio de descuento del IVA.</p> <p>Respuestas de la investigada radicadas con los números 20-282508-3, 20-281508-9, 20-282508-12, 20-179897-24, 20-179897-25, 20-179897-26, 20-179897-28 y 20-179897-29, principalmente, la información relacionada con las fechas de entrega de productos vendidos en sus canales de comercio electrónico, durante los días 19 de junio, 3 de julio y 21 de noviembre de 2020, cobijados con el beneficio de descuento del IVA.</p> | <p>Algunos compradores de productos ofrecidos y vendidos por la investigada en sus canales de comercio electrónico, coincidieron en señalar un incumplimiento de las fechas establecidas para la entrega de los productos adquiridos los días 19 de junio, 3 de julio y 21 de noviembre de 2020, días sin IVA.</p> <p>De igual manera, la información remitida por la investigada sobre pedidos no entregados o entregados superando las dos semanas siguientes a la facturación y las peticiones, quejas y reclamos recibidas de consumidores, darían cuenta de un incumplimiento en las fechas establecidas para la entrega de los productos adquiridos los días 19 de junio, 3 de julio y 21 de noviembre de 2020, días sin IVA.</p> | <p><b>Imputación fáctica No. 1</b></p> <p>Al parecer, no se garantizó la calidad de los productos ofrecidos y puestos en el mercado durante los días sin IVA del 2020, debido al presunto incumplimiento de las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministró a los consumidores, concretamente sobre el plazo de entrega de los productos. (Artículo 6 de la Ley 1480 de 2011)</p> |
| <p>Visitas realizadas a la página web de <b>FALABELLA DE COLOMBIA S.A.</b> el 21 de noviembre de 2020, radicada con el número 20-179897-15, concretamente, por la información suministrada a los consumidores sobre la fecha de entrega y los descuentos aplicados al precio de los productos comercializados en desarrollo de la tercera jornada del día sin IVA.</p>  | <p>Para el momento de la visita, la investigada informaba a los consumidores que los productos adquiridos durante la última jornada de exención del impuesto sobre las ventas -IVA- del 2020, serían entregados entre el 7 y el 11 de diciembre de 2020, y entre el 10 y el 15 de diciembre de 2020; esto es, más de dos semanas después de comercializado el producto que hacía</p>  | <p><b>Imputación fáctica No. 2</b></p> <p>Presunto incumplimiento de las órdenes impartidas en los numerales 1, 2, 4 y 5 del Artículo Primero de la Resolución 41088 de 2020, entre otras cosas, porque, al parecer no implementó en la tercera jornada de exención del IVA, lo ordenado en el literal e) del numeral 2, en el literal b) del numeral 3 y en</p>   |

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

**TABLA NO. 1.  
FUNDAMENTO PROBATORIO DE LAS IMPUTACIONES<sup>13</sup>**

| PRUEBA  | HECHOS PROBADOS  | RELACIÓN HECHOS Y NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS  |
|---|--|--|
|   | <p>parte de la exención.</p> <p>También, informaba el precio final a pagar, indicando que se trataba del precio sin IVA, pero al verificar el descuento realizado, superaba el valor del impuesto, por lo que, se infiere que al precio aplicaron descuentos adicionales, no informados a los consumidores.</p>  | <p>el literal a) del numeral 4 del artículo primero de la parte resolutive de la Resolución No. 31470 de 2020.</p> |
| <p>Visita de inspección realizada a la aplicación móvil de <b>FALABELLA DE COLOMBIA S.A.</b> el 21 de noviembre de 2020, radicadas con los números 20-179897-19 y 20-179897-20, específicamente, por la información suministrada a los consumidores sobre la fecha de entrega y los descuentos aplicados al precio de los productos comercializados en desarrollo de la tercera jornada del día sin IVA.</p>  | <p>Para el momento de la visita, la investigada informaba a los consumidores que los productos adquiridos durante la última jornada de exención del impuesto sobre las ventas -IVA- del 2020, serían entregados entre el 3 y el 8 de diciembre de 2020; de manera que, incluía fechas que excedían las dos (2) semanas siguientes a la emisión de la factura.</p> <p>También, informaba el precio final a pagar, indicando que se trataba del precio sin IVA, pero al verificar el descuento realizado, superaba el valor del impuesto, por lo que, se infiere que al precio aplicaron descuentos adicionales, no informados a los consumidores.</p> |  |
| <p>Visitas de inspección realizadas el 21 de noviembre de 2020 tanto a la página web como a la aplicación móvil de <b>FALABELLA DE COLOMBIA S.A.</b> radicadas con los números 20-179897-15, 20-179897-19 y 20-179897-20, concretamente, por la publicidad utilizada para anunciar la aplicación del beneficio y para dar a conocer las promociones vigentes para la fecha.</p> <p>Aunado a lo anterior, se tuvieron en cuenta las piezas allegadas por la investigada con el documento radicado bajo el número 20-179897-16, con las que daba a conocer promociones vigentes durante la tercera jornada de día sin IVA del 2020.</p> | <p>Se encontraron piezas publicitarias en las que la investigada anunciaba la aplicación del beneficio tributario que no contenían la leyenda: <i>“El descuento que aplica a la presente venta, corresponde a la exención establecida en el Decreto Legislativo No. 682 del 21 de mayo de 2020. NO es una promoción”</i>.</p> <p>También, piezas de comunicación de promociones y ofertas, en las que no se anunciaron las condiciones de tiempo, modo y lugar para acceder al beneficio ofrecido.</p>   |  |
| <p>Documento radicado por la investigada, bajo el número 20-179897-16, relacionado con el cumplimiento de lo ordenado en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en su aplicación móvil.</p> <p>Visita de inspección realizada a la aplicación móvil de <b>FALABELLA DE COLOMBIA S.A.</b> el 21 de noviembre de 2020, radicada con los números 20-179897-19 y 20-179897-20, concretamente, en cuanto a la posibilidad de presentar quejas y reclamos como dispone el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.</p>  | <p>Cuanto se hizo la verificación del botón “Quejas y Reclamos” el 21 de noviembre de 2020 a las 8:17 pm, no fue posible interponer una petición, queja o reclamo, comoquiera que al parecer, la función de Asistente Virtual, diseñada para el efecto, no estaba funcionando.</p>   |  |

Como se evidencia y contrario a lo señalado por la investigada, las visitas de inspección administrativa radicadas con los números 20-180773, 20-212998 y 20-213001, a las que dice haber accedido el 29 de mayo de 2023, no fueron el fundamento de un cargo; de manera que, su derecho de defensa no se pudo haber vulnerado por la presunta imposibilidad de acceso a las visitas

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

referidas, pues -se reitera- las mismas aunque son parte de las averiguaciones preliminares y coadyuvaron a que esta Dirección determinara la existencia del mérito para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio, no fueron el soporte de los hechos reprochados en la Resolución N° 33629 del 31 de mayo de 2021.

Por otra parte, resulta importante señalar que, la Resolución N° 50317 del 29 de julio de 2022, se profirió con el fin de corregir los yerros cometidos en el trámite de la investigación administrativa que nos ocupa, después de evidenciar que **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, no había tenido acceso a toda la información contenida en el expediente que recoge la presente actuación. Por lo expuesto, esta Dirección, mediante el citado acto administrativo, revocó las Resoluciones 1714 y 7966 del 2022, con el fin de encausar en derecho la presente actuación administrativa, y ordenó que se entregara a la investigada copia íntegra del expediente identificado con el número 20-179897 (incluidos los consecutivos con reserva de información), y los acumulados a la actuación principal (20-282508; 20-180773; 20- 212998; 20-213001; 20-182818; 20- 459295), así como, de los videos que se encuentran en los consecutivos: 20-179897-20; 20- 180773-0; 20-180773-1; 20-180773-2; 20-180773-4; 20-180773-5; 20- 180773- 6; 20- 180773-8; 20-182818-1; 20-182818-23; 20-212998-0 y 20-213001-0.

Aunado a todo lo expuesto, esta Autoridad evidenció que en el escrito de descargos radicado con el número 20-179897-78 del 5 de octubre de 2022, la investigada insistía en tener dificultades para acceder a los videos que integran los radicados números 20-180773, 20-212998 y 20-213001; por lo que, a pesar de que los documentos contenidos en los mismos no están relacionados directamente con los cargos en su contra, es decir, no soportan hechos reprochados a la misma. Este Despacho atendió la solicitud y creó una nueva carpeta con los documentos extrañados por la investigada, cuyo enlace se remitió mediante documento radicado con el número 20-179897-82 del 29 de mayo de 2023.

Por consiguiente, esta Autoridad no desconoce que el 29 de mayo de 2023, se remitió a la investigada un nuevo enlace de acceso a los documentos que reposan en los radicados números 20-180773, 20-212998 y 20-213001; sin embargo, tal actuación se surtió con la finalidad de atender la solicitud de la investigada.

En otras palabras, la presunta dificultad de acceso a los documentos que hacen parte de los radicados números 20-180773, 20-212998 y 20-213001, no representa una vulneración de los derechos al debido proceso, defensa y contradicción de la investigada, pues, como no estuvieron indefectiblemente ligados a los cargos en su contra, controvertirlos no tiene la virtud de alterar el juicio de reproche.

Lo anterior, además, en línea con lo señalado por el Consejo de Estado, Autoridad que ha indicado, frente a los vicios sustanciales en los procedimientos administrativos, lo siguiente:

*“Una irregularidad acaecida en el curso de un procedimiento administrativo se considera como sustancial, **cuando incide en la decisión de fondo que culmina con la actuación administrativa**, contrariando los derechos fundamentales del administrado, es decir, que **de no haber existido tal irregularidad, el acto administrativo que define la situación jurídica debatida hubiese tenido un sentido sustancialmente diferente**. Por el contrario las irregularidades o vicios, que no afectan el fondo del asunto discutido, esto es, que de no haber ocurrido, **la decisión definitiva hubiese sido en igual sentido, no tienen la relevancia para generar la nulidad del mismo**, pues esto no desconoce la finalidad del debido proceso administrativo, es decir, la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos.”<sup>14</sup> (Subrayas y negrilla fuera de texto original)*

Con ocasión a lo expuesto, la presunta dificultad para acceder a los documentos que integran los radicados números 20-180773, 20-212998 y 20-213001, no genera un vicio en el procedimiento administrativo, por cuanto no impide que la investigada controvierta las pruebas que se adujeron en su contra dentro de las imputaciones fácticas formuladas; por lo que, cualquier pronunciamiento respecto de dichos documentos, es incapaz de alterar la decisión que ha de proferirse una vez se haga el análisis de fondo de los cargos imputados.

<sup>14</sup> Consejo de Estado. Sentencia 2014-02189 del 11 de abril de 2019. Consejera Ponente: SANDRA LISSET IBARRA VÉLEZ

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

No obstante lo anterior y en gracia de discusión, si fuera cierto que la investigada no pudo acceder a los documentos que integran los radicados números 20-180773, 20-212998 y 20-213001, sino hasta el 29 de mayo de 2023, considerando que el término para presentar alegatos de conclusión venció el 8 de junio de 2023, y teniendo en cuenta que se trata de información que no se tuvo en cuenta para formular cargos en su contra, evidencia este Despacho que **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, contó con al menos una semana para pronunciarse sobre la información que dice no haber conocido con anterioridad.

En consecuencia, los argumentos planteados por la investigada para suponer una vulneración de sus derechos de defensa y contradicción, no son acogidos por esta Autoridad, pues, la presente investigación administrativa se ajustó a derecho con la expedición de la Resolución N° 50317 del 29 de julio de 2022, y la remisión del expediente a la investigada, especialmente, de las pruebas que se tuvieron en cuenta para formular cargos en su contra, esto, mediante comunicación radicada bajo el número 20-179897-77 del 20 de septiembre de 2022, previo al cómputo del término para rendir descargos y mucho antes de vencido el plazo para presentar alegatos de conclusión.

Por último y pese a lo señalado en el párrafo anterior, este Despacho considera importante destacar que, la solicitud de la investigada se revisó, aun cuando la misma no indicó las razones por las cuales la expedición de la Resolución N° 26768 del 25 de mayo de 2023, conlleva una vulneración del derecho al debido proceso, pues, para soportar la presunta violación, se refirió a actuaciones anteriores a la expedición el acto administrativo en cuestión y, en este orden, se evidencia que los hechos que sirven de fundamento a la solicitud de revocatoria no derivan de situaciones fácticas creadas, modificadas o extinguidas por la resolución atacada, lo cual, conlleva a determinar que no hay un fundamento de hecho que soporte la solicitud de revocatoria presentada por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**

Por todo lo expuesto, este Despacho no accede a la solicitud elevada por **FALABELLA COLOMBIA S.A.**, con el fin de que se revoque la Resolución N° 26768 del 25 de mayo de 2023, pues, como se aclaró en líneas precedentes, dicho acto no conlleva una vulneración a los derechos de defensa y contradicción de la investigada, y de hecho, al revisar el trámite completo de la presente investigación administrativa, resulta claro que: i) la actuación de la investigada fue revisada a la luz de normas preexistentes (artículos 6, 59 numeral 9 y 61 de la Ley 1480 de 2011), ii) la competencia para adelantar investigaciones por el incumplimiento de las normas que dieron lugar a las imputaciones está en cabeza de esta Autoridad, iii) la investigación se adelantó de conformidad con lo señalado en el artículo 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, que regula las investigaciones administrativas sancionatorias que adelanta esta Dirección, iv) se garantizó el acceso de la investigada a todas las pruebas allegadas en su contra, así como, las instancias procesales para contradecirlas, y v) se incorporaron las pruebas aportadas por la investigada a lo largo de la presente actuación, que resultaron pertinentes, conducentes y útiles. En consecuencia, en la parte resolutive de este acto administrativo se plasmará dicha decisión.

#### **CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: Consideraciones previas.**

Ahora bien, previo al estudio del juicio de responsabilidad en contra de la investigada, esta Dirección procede a estudiar los argumentos planteados por la misma, y que resultan determinantes frente al caso en cuestión.

#### **42.1. Frente al acervo probatorio que obra en el expediente.**

Esta Dirección evidencia que, con posterioridad a la expedición de la Resolución N° 26768 del 25 de mayo de 2023, “*Por la cual se incorporan pruebas, se prescinde del periodo probatorio y se corre traslado para alegatos de conclusión*”, se presentaron las siguientes solicitudes:

1. La investigada aportó con el escrito de alegatos de conclusión radicado con el número 20-179897-84 del 9 de junio de 2023 los siguientes enlaces: <https://drive.google.com/file/d/1BTYtWR1A41UJj2HBa0gDmTIF1H5O3q2/view?usp=sharing> y <https://garrigues.imanageshare-eu.com/pd/92z1iXFR0Am>, que contienen los siguientes documentos:

Carpeta “*Anexos solicitud revocatoria directa*”:

Video denominado “*Anexo 1.webm*”

Video denominado “*Anexo 2.webm*”

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Así las cosas, debe indicarse que, dichos elementos probatorios no han sido incorporados ni se les ha otorgado el valor probatorio correspondiente, motivo por el cual, se hace necesario, previo a resolver el fondo del asunto, incorporarlos a efectos de que, en caso de aportar elementos de juicio, sean valorados dentro de esta actuación administrativa.

En efecto, el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que regula lo relacionado con las pruebas en el procedimiento administrativo general, señala que “(...) serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código de Procedimiento Civil”. A su vez, el artículo 49 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo señala que, el acto administrativo definitivo, en el marco del proceso administrativo sancionatorio, deberá contener, entre otros aspectos “el análisis de hechos y pruebas con base en los cuales se impone la sanción”.

Por lo anterior, después de revisar el contenido de los documentos aportados por la investigada, y evidenciando que se trata de pruebas que la misma considera útiles para fundamentar un presunto desconocimiento del derecho debido proceso en el caso bajo estudio; sumado a lo cual, fueron allegadas y hacen parte del expediente que recoge la presente actuación, esta Dirección procederá a incorporar y otorgar el valor probatorio que según la ley les corresponda, a las pruebas documentales aportadas con el escrito de alegatos de conclusión.

#### 42.2. Frente a la solicitud de pruebas testimoniales:

Por otra parte, la investigada solicitó en su escrito de alegatos de conclusión, el decreto de pruebas testimoniales a un funcionario y una contratista de esta Entidad, que realizaron algunas de las visitas de inspección administrativa que hacen parte de la presente actuación, indicando que, su propósito es corroborar las medidas técnicas implementadas por la Dirección para garantizar el cumplimiento de la Ley 527 de 1999.

En atención a lo anterior, esta Dirección estima indispensable traer a colación el régimen jurídico que aplica a la investigación que nos ocupa, siendo necesario indicar, en primer lugar, que el artículo 60 del Estatuto del Consumidor prevé que las sanciones administrativas impuestas por esta Autoridad, serán precedidas por una investigación, de conformidad con el procedimiento establecido en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que rige a partir del 2 de julio de 2012.

En este orden, el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que, durante la actuación administrativa y antes de que se profiera la decisión de fondo, se podrán aportar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición de interesado sin requisitos especiales y que, contra el acto que decida la solicitud de pruebas no proceden recursos.

Por otra parte, el inciso tercero del artículo 47 de la Ley 1437 del 2011, prevé que, las pruebas solicitadas y/o aportadas por los investigados serán rechazadas de manera motivada cuando sean inconducentes, impertinentes, superfluas o, hayan sido practicadas ilegalmente.

Así mismo, el artículo 168 del Código General del Proceso, contempla el rechazo de plano, mediante providencia motivada, de aquellas pruebas que sean ilícitas, notoriamente impertinentes, inconducentes y manifiestamente superfluas o inútiles y, el artículo 212 del mismo cuerpo normativo, establece que, en la solicitud de testimonios, deberá expresarse el nombre, domicilio, residencia o lugar donde pueden ser citados los testigos, y enunciarse concretamente los hechos objeto de la prueba.

En línea con lo anterior, respecto de la conducencia, pertinencia, utilidad y licitud de la prueba, el Consejo de Estado ha establecido lo siguiente:

*“(...) se considera que para verificar: i) la **pertinencia** de una prueba se debe revisar que el hecho que se pretende probar guarde relación con el objeto del proceso; ii) la **conducencia** de una prueba se debe revisar que el medio probatorio propuesto sea adecuado para demostrar el hecho; para lo cual: a) el medio probatorio respectivo debe estar autorizado y no prohibido expresa o tácitamente por la ley; y b) el medio probatorio no debe estar prohibido en particular para el hecho que con él se pretende probar; iii) la **utilidad** de una prueba se debe revisar que*

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

*no sea manifiestamente superflua, es decir, que no tenga razón de ser, porque ya están probados los hechos o porque el hecho está exento de prueba; y iv) la **licitud** de la prueba se debe revisar que no haya sido obtenida con violación de derechos fundamentales.”<sup>15</sup>*

*“La doctrina ha entendido que la pertinencia de la prueba hace alusión a la relación del medio de convicción y el objeto del proceso y significa que las pruebas “deben versar sobre hechos que conciernan al debate, porque si en nada tienen que ver con el mismo entran en el campo de la impertinencia”. Bajo la misma línea argumental el profesor Hernán Fabio López Blanco, sostiene que la prueba impertinente es aquella que nada aporta a la Litis, pues busca probar un hecho inocuo para los fines perseguidos dentro del proceso.”<sup>16</sup>*

En adición, para el autor Jairo Parra Quijano<sup>17</sup>, la conducencia de la prueba “(...) es una comparación entre el medio probatorio y la ley, a fin de saber, si el hecho se puede demostrar en el proceso, con el empleo de ese medio probatorio”, la pertinencia, consiste en “(...) la adecuación entre los hechos que se pretenden llevar al proceso y los hechos que son tema de la prueba en éste. En otras palabras, es la relación de facto entre los hechos que se pretenden demostrar y el tema del proceso (...)” y la utilidad, hace referencia a que, las pruebas allegadas al proceso deben prestar algún servicio en el mismo, que conduzca a la convicción del juez o al correspondiente operador jurídico, de manera que, si una prueba que se pretende aducir no tiene ese propósito, debe ser rechazada de plano. “(...) [e]n términos generales, se puede decir que la prueba es inútil cuando sobra, por no ser idónea, no en sí misma, sino con relación a la utilidad que le debe prestar al proceso, ya que éste sólo puede recaudar las pruebas necesarias para el pronunciamiento del fallo. Si nos valiéramos de una metáfora, podríamos decir que el proceso debe consumir las pruebas que le sean **absolutamente necesarias** para pronunciar el fallo y que no puede darse el lujo de recaudar pruebas que sobren, superfluas, redundantes o corroborantes, cuando esto no sea absolutamente necesario”. (Subrayas y negrilla fuera del texto original)

En atención a todo lo expuesto, y evidenciando que, el objeto de las pruebas testimoniales es “corroborar las medidas técnicas implementadas por la Dirección para garantizar el cumplimiento de la Ley 527 de 1999”, lo cual, se puede evidenciar y resulta claro en las visitas de inspección que hacen parte de la presente investigación administrativa y, particularmente, de aquellas que se tuvieron en cuenta para formular cargos contra la investigada; sumado a que, uno de los testimonios solicitados, concretamente, el del funcionario de este Entidad, resulta impertinente, pues, las visitas de inspección realizadas por el mismo, no se tuvieron en cuenta para formular cargos contra la investigada, este Despacho, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, y en los artículos 168 y 212 de la Ley 1564 de 2012, niega la solicitud de las pruebas testimoniales elevada por la investigada, pues, resultan impertinentes e innecesarias para la investigación.

Así pues, si lo que se busca establecer con los testimonios solicitados, es la presunta inobservancia de los requisitos señalados en Ley 527 de 1999, para los mensajes de datos, en el plenario ya están las pruebas documentales recopiladas por el funcionario y la contratista que se pretenden interrogar, en las cuales, se puede verificar de manera fehaciente el procedimiento que se adelantó para la recolección de las pruebas referidas; de manera que, los testimonios solicitados resultan superfluos, ya que, como se indicó, en el expediente obra prueba suficiente relacionada con el propósito que persiguen las declaraciones.

En consecuencia, este Despacho rechaza la práctica de las pruebas testimoniales solicitadas, por encontrarlas impertinentes y superfluas, razón por la cual se plasmará dicha circunstancia.

#### **42.3. Frente a la presunta violación del derecho al debido proceso.**

##### **42.3.1. Sobre la presunta violación de los derechos de defensa y contradicción por no conceder acceso al expediente completo:**

Al respecto, señaló la investigada en sus escritos de intervención que, el 20 de septiembre de 2022, este Despacho remitió un enlace de acceso al expediente digital que recoge la presente actuación,

<sup>15</sup> CONSEJO DE ESTADO. Auto radicado 11001-03-24-000-2010-00422-00 del 20 de enero de 2020. Magistrado Ponente: HERNANDO SÁNCHEZ SÁNCHEZ

<sup>16</sup> CONSEJO DE ESTADO. Auto radicado 11001-03-28-000-2014-00111-00(S) del 5 de marzo de 2015. Magistrado Ponente: ALBERTO YEPES BARREIRO (E)

<sup>17</sup> PARRA QUIJANO, Jairo. “Manual de Derecho Probatorio”. Décima Octava Edición. Librería Ediciones del Profesional LTDA. Pág. 145 y 148. Bogotá, 2011

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

sin embargo, no fue posible acceder a los videos contenidos en los consecutivos que integran los radicados 20-180773, 20-212998 y 20-213001, pese a que los mismos hacen parte del plenario, de conformidad con lo señalado en el considerando vigésimo segundo del acto administrativo mediante el cual se da inicio a la actuación en curso.

Adicionalmente, manifestó que con lo anterior se configura una vulneración al debido proceso, y acude a un pronunciamiento de la Corte Constitucional para indicar que el acceso al expediente debe ser integral, de lo contrario, no podría ejercerse el derecho de defensa, situación que -según la investigada- se configura en el caso bajo estudio.

En línea con lo anterior, señala que, no haber accedido al expediente completo limitó su ejercicio del derecho de defensa y contradicción, pues, no pudo pronunciarse sobre las pruebas que sustentaron las imputaciones fácticas, que dicho límite se extendió hasta el 29 de mayo de 2023, fecha en que se remitió un enlace para visualizar los documentos que se encuentran dentro de los radicados 20-180773, 20-212998 y 20-213001, y resalta que, el acceso a dichas pruebas se dio vencido el término para presentar descargos, por lo que, no fue posible emitir un pronunciamiento sobre información que, además insiste, sustenta los cargos formulados.

Sobre el particular, este Despacho se atiene a lo señalado en el considerando **CUADRAGÉSIMO PRIMERO** del presente acto administrativo, en el cual, se resolvió la solicitud de revocatoria directa presentada por la investigada y sustentada en los mismos argumentos planteados en sus descargos y alegatos de conclusión, para suponer una vulneración del derecho al debido proceso en el trámite que nos ocupa.

Así las cosas, este Despacho reitera que, los elementos materiales probatorios en los cuales se sustentan las imputaciones fácticas endilgadas a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, se encuentran consignadas en los siguientes radicados: **(i) para la imputación fáctica N° 1**, los documentos que reposan en los consecutivos identificados con los números: 20-282508-3, 20-282508-9, 20-282508-12, 20-179897-24, 20-179897-25, 20-179897-26, 20-179897-28 y 20-179897-29, y, **(ii) para la imputación fáctica N° 2**, los documentos que reposan en los consecutivos identificados con los números: 20-179897-15, 20-179897-16, 20-179897-19 y 20-179897-20, visibles en el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Superintendencia, y que fueron conocidos -en su totalidad- por la investigada, ya que podían consultarse a través del sistema dispuesto para el efecto en la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), y fueron compartidos mediante documento radicado bajo el número 20-179897-77 del 20 de septiembre de 2022.

Bajo tales consideraciones, resulta claro y así lo confirma la lectura de los cargos formulados a la investigada en la Resolución N° 33629 del 31 de mayo de 2021, ninguna de las pruebas que se tuvieron en cuenta para iniciar la presente investigación administrativa, hace parte de los radicados 20-180773, 20-212998 y 20-213001, a los que dice haber accedido el 29 de mayo de 2023.

Lo expuesto, toda vez que, aun cuando se ha concedido acceso a todos los documentos que integran el plenario, bien sea a través del Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad, o con el enlace remitido mediante oficio radicado con el número 20-179897-77 del 20 de septiembre de 2022; esta Dirección evidenció que la investigada insistía en la imposibilidad para acceder a los videos que reposan en los radicados 20-180773, 20-212998 y 20-213001, y, por tanto, pese a que estos no respaldaron las imputaciones fácticas endilgadas, procedió -nuevamente-, a remitir un enlace de acceso a dicha información.

En mérito de lo expuesto, los argumentos de la investigada no están llamados a prosperar, por cuanto, la aparente dificultad de acceso a los videos que reposan en los radicados 20-180773, 20-212998 y 20-213001, no podría vulnerar su derecho de defensa y contradicción, en la medida en que, tales elementos no hacen parte del fundamento fáctico de las imputaciones formuladas en su contra y, por tanto, su contradicción no tendría cómo afectar el juicio de responsabilidad. Sumado a lo cual y como se ha venido explicando, se trata de información que puede ser consultada a través del sistema de trámites al cual puede acceder en la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), o directamente en las instalaciones de esta Entidad.

Y además, porque, pese a que los documentos que integran los radicados 20-180773, 20-212998 y 20-213001, no sustentan los cargos formulados contra **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, esta Dirección remitió -nuevamente- mediante oficio radicado con el número 20-179897-82 del 29 de mayo de 2023, un enlace de acceso a tal información. De manera que, el argumento de un presunto desconocimiento del derecho al debido proceso de la investigada queda desestimado y no tiene facultad de prosperar.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

#### **42.3.2. Sobre la presunta violación al debido proceso por no conceder el término de quince (15) días hábiles para presentar escrito de descargos.**

En este punto, manifestó la investigada que, si bien mediante la Resolución N° 50317 del 29 de julio de 2022, se revocaron las Resoluciones 1714 del 25 de enero de 2022 y 7966 del 25 de febrero de 2022, y se ordenó continuar con la actuación administrativa desde la formulación de cargos, este Despacho concedió un término de once (11) días desde la remisión del expediente completo al sujeto pasivo, para presentar descargos, lo cual, a su juicio, vulnera lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que prevé un término de quince (15) días hábiles desde la notificación del pliego de cargos para la presentación de escrito de descargos.

Frente al particular, esta Dirección parte por indicar a la investigada que, con ocasión a lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en la Resolución N° 33629 del 31 de mayo de 2021, con la cual se ordena el inicio de la presente investigación, se concedió un término de quince (15) días hábiles para presentar escrito de descargos y aportar las pruebas que quisiera hacer valer.

No obstante, la investigada dentro de dicho término y una vez transcurridos cuatro (4) de los quince días concedidos para presentar descargos, indicó que tenía dificultades para acceder a algunos documentos que integran el expediente, por lo que, esta Dirección, para salvaguardar las garantías que le asisten, mediante Resolución N° 50317 del 29 de julio de 2022, ordenó retrotraer la actuación hasta la oportunidad en que se advirtió tal situación, y reanudar el término para presentar los descargos en los días que hacían falta para concluir el plazo inicialmente concedido. En otras palabras, de los quince (15) días concedidos inicialmente, habían transcurrido cuatro (4) días cuando se advirtió la dificultad que tenía la investigada y, por tanto, restaban once (11) días para el ejercicio del derecho de defensa y contradicción en dicha etapa procesal; los cuales, empezaron a contar desde el momento en que se puso a disposición de la investigada, el enlace de acceso al expediente completo, mediante escrito radicado con el número 20-179897-77 del 20 de septiembre de 2022.

En razón de lo anterior, y contrario a lo afirmado por la investigada, esta Dirección actuó de manera rigurosa dentro de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1437 del 2011, al conceder el término de quince (15) días hábiles para la presentación de descargos, pero advertida de la dificultad referida por la investigada, procedió a revocar las actuaciones surtidas con posterioridad a dicha intervención, y como consecuencia, debió reanudar el término inicialmente concedido, teniendo en consideración el número de días que restaban para culminar el plazo previsto en la ley.

En consecuencia, los argumentos de la investigada no tienen la virtud de acreditar una vulneración a garantías fundamentales como el debido proceso, legalidad e igualdad procesal, en la medida en que, ha quedado demostrado que el término concedido para presentar descargos corresponde al previsto en la ley, y, en ese sentido, no se acogen las manifestaciones esgrimidas.

#### **42.4. Frente a la falta de competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio para ejercer facultades de inspección, vigilancia y control de las disposiciones del Decreto Legislativo 682 del 2020.**

Indicó la investigada que, esta Superintendencia está ejerciendo facultades de inspección, vigilancia y control del Decreto Legislativo 682 del 2020, lo cual, no le compete, puesto que, de conformidad con lo señalado en los artículos 6 y 8 del citado Decreto, tal competencia fue asignada de manera expresa a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-.

Así mismo, señaló que, la Corte Constitucional en análisis de constitucionalidad del precitado Decreto, previó que, las facultades de control y sancionatorias por el incumplimiento de lo establecido en el Decreto 682 de 2020, radican en cabeza de la DIAN, por cuanto, las consecuencias de su desatención son exclusivamente tributarias y, en ese orden, no se contempló la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio. De igual manera, considera que la intervención de esta Autoridad, no solo desincentivó el desarrollo de la actividad, sino que, implicó un exceso en el ejercicio de las funciones atribuidas por el Decreto 4886 de 2011 y por la Ley 1480 de 2011.

Sobre el particular, resulta importante aclarar que, en el acto administrativo atacado por la investigada, se aclaró lo siguiente: el primer cargo, que incluye la mención del Decreto 682 de 2020, tiene como fundamento jurídico la obligación consignada en el **artículo 6 de la Ley 1480 de 2011** – Estatuto del Consumidor, cuya inspección, vigilancia y control está en cabeza de esta Autoridad, y



“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

para aclarar el alcance de la imputación, se incluyó la definición de calidad traída en el numeral 1 del artículo 5 del mismo cuerpo normativo.

No obstante, la investigada insiste en señalar una presunta falta de competencia de esta Autoridad para adelantar y decidir investigaciones por el incumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 682 del 2020, desconociendo que lo reprochado por este Despacho, fue si su actuar vulneró lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en relación con la calidad, entendida como la condición en que un producto cumple con las características inherentes, las atribuidas por la información suministrada sobre el mismo y las habituales del mercado.

Al respecto, es necesario poner de presente que, por cuestiones de contexto y a fin de explicar el alcance de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional mediante el Decreto Legislativo 682 del 2020, se hizo alusión a dicha norma, pero, como se verá más adelante, no se pretendió soportar la competencia de esta Entidad en dicho recuento normativo.

De otra parte, la posición de esta Superintendencia frente a la expedición del Decreto Legislativo 682 de 2020, se manifestó en la intervención realizada ante la Corte Constitucional con ocasión del estudio de constitucionalidad de dicha norma, en la cual, se indicó que, la medida adoptada por el Gobierno Nacional para incentivar el consumo no desconocía la normatividad establecida a favor de los consumidores y contenida, entre otras, en la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1074 de 2015 y la Circular Única de esta Superintendencia.

Aclarado lo anterior, al revisar el primer cargo formulado a la investigada en la Resolución No. 33629 de 2021, se evidencia que tuvo su origen en la obligación consignada en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2020, cuya inspección, vigilancia y control está en cabeza de esta Superintendencia, razón por la cual, la mención del Decreto 682 del 21 de mayo de 2020, en el mencionado acto administrativo, como se anotó en precedencia, sirvió para determinar las condiciones que aplicaban a las transacciones concretadas durante las jornadas de exención del IVA realizadas en 2020; pues, como esas condiciones fueron informadas a los consumidores, hicieron parte de las características inherentes y habituales del mercado, para los productos comercializados en dichas jornadas y, por tanto, de la calidad esperada por los compradores.

En línea con lo expuesto, se destaca que -para el caso que nos ocupa- el legislador asignó competencia a esta Superintendencia para adelantar y decidir investigaciones administrativas en caso de evidenciar un posible incumplimiento de las obligaciones consignadas en la Ley 1480 de 2011; de manera que, se reitera, dado que en el Decreto 682 de 2020, se estipularon obligaciones tributarias, de conocimiento de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, lo concerniente a los derechos de los consumidores, por ejemplo, su derecho a recibir productos de calidad, en los términos del Estatuto del Consumidor, es competencia de esta Autoridad, y específicamente, de esta Dirección.

Así las cosas, evidenciando que en la presente investigación administrativa, las circunstancias fácticas y jurídicas se enmarcaron de forma clara y precisa en el acto administrativo de formulación de cargos, en el cual, se estableció de manera concreta la presunta vulneración a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, concerniente a la calidad de los productos vendidos durante las jornadas de exención del impuesto sobre las ventas, más no, la posible violación de lo establecido en el numeral 6.2 del artículo 6 del Decreto 682 de 2020, como lo entiende la investigada, queda claro que este Despacho no se abrogó competencias asignadas a otra Autoridad.

Lo anterior, por cuanto, después de revisar la información recaudada durante la etapa de averiguación preliminar, con el propósito de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor durante las jornadas de reducción del IVA, y con base en las quejas presentadas por los consumidores que adquirieron productos en los canales de comercio electrónico de la investigada durante esas jornadas, se evidenció que, al parecer, la misma incumplió los tiempos de entrega informados y esperados por los consumidores, lo cual, supone una infracción a la obligación de garantizar la calidad de los productos que se ofrecen o ponen en el mercado, consagrada -como ya se anotó- en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

En virtud de todo lo anterior, el argumento revisado en el presente apartado, planteado por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, no es de recibo ni tiene facultad de prosperar.

**42.5. Frente la falta de competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio para emitir las órdenes contenidas en la Resolución N° 31470 del 2020.**

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Sobre el particular, manifestó la investigada que, esta Superintendencia no era competente para expedir la Resolución N° 31470 de 2020, contentiva de una orden de carácter general, en la medida en que, para desplegar tal facultad resulta necesario que se haya declarado una violación de los derechos de los consumidores, por lo que, la ausencia de tal requisito implica un exceso en el ejercicio de la competencia legalmente atribuida, tal y como sucedió en el presente caso, puesto que, en sus consideraciones se indicó expresamente que se advirtieron situaciones que podían configurar posibles vulneraciones a derechos de los consumidores, sin embargo, no está probada una violación de normas que la motive.

Sumado a lo anterior, señala que, activar la facultad de instrucción con la sola advertencia de una posible vulneración de los derechos de los consumidores podría constituir un desconocimiento de los derechos al debido proceso y defensa, ya que, el hecho de que con la mera presentación de denuncias se concluya que se configuró una infracción de las normas, sin contar con una declaratoria de existencia de vulneración de derechos de manera puntual, la orden general resulta inválida.

En este punto, resulta importante aclarar que, el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 otorgó a esta Superintendencia la facultad 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” y que, de esta forma, la expedición de la Resolución No. 31470 de 2020, obedece a la materialización de este mandato de rango legal.

Así, según lo preceptuado en el artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta Dirección, adelantar las actuaciones administrativas necesarias para garantizar la protección de los derechos de los consumidores, facultades que ejerce, entre otras cosas, mediante la ordenación de correctivos tendientes a evitar que se causen daños y/o perjuicios a los mismos, por el desconocimiento de las normas que amparan sus derechos. Bajo esta óptica, se adelantaron acciones de inspección y vigilancia entre el 16 y 19 de junio del 2020, días previos y durante la primera jornada de exención del impuesto, evidenciando vulneraciones a los derechos de los consumidores, como las citadas en el numeral **25.2** de la Resolución No. 31470 de 2020, que motivaron el actuar oficioso de esta Dirección para garantizar -ex ante- el respeto por los derechos de los consumidores en las jornadas de exención del impuesto sobre las ventas.

Así las cosas, dada la naturaleza de las órdenes impartidas en la Resolución No. 31470 de 2020 y lo observado durante las labores de inspección y vigilancia adelantadas previo al primer día sin IVA de dicha anualidad, se hizo necesario adoptar medidas preventivas en aras de proteger los derechos de los consumidores y evitar daños o perjuicios derivados del incumplimiento de las normas que los amparan, como las evidenciadas los días previos a la primera jornada de exención; y de conformidad con lo señalado en el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo anterior, se le aclara la investigada que, forman parte del menú de funciones de esta Autoridad, adoptar las medidas necesarias y habilitadas por el ordenamiento jurídico para proteger a los consumidores, dentro de las cuales se encuentra, la de impartir órdenes administrativas para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de las normas que amparan sus derechos, vulneraciones que -para el caso concreto- y como se ha dicho, fueron evidenciadas durante las acciones de inspección y vigilancia realizadas entre el 16 y 19 de junio del 2020, días previos y durante la primera jornada de exención del impuesto sobre las ventas, como quedó consignado en el numeral **25.2** de la Resolución No. 31470 de 2020.

Ahora bien, evidenciando que la investigada cuestiona el hecho de que, en el numeral **25.2** de la Resolución No. 31470 de 2020, se haya indicado que las conductas evidenciadas en las visitas de inspección realizadas los días previos a la primera jornada de exención del IVA, podrían constituir posibles violaciones a los derechos de los consumidores, resulta importante aclarar que, como no se adelantó una investigación administrativa sancionatoria que revisara la responsabilidad de los inspeccionados por las conductas citadas, lo cual -valga decir- no es necesario para impartir órdenes con fundamento en lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, este Despacho no afirmó tal vulneración porque dicha afirmación habría requerido la imputación de dicha conducta al o los inspeccionados.

No obstante, la lectura de algunas de las conductas enlistadas en el numeral antes citado, deja claro el incumplimiento de lo ordenado en los artículos 23, 26 y 33 de la Ley 1480 de 2011, que regulan: i) las características que debe cumplir la información suministrada a los consumidores sobre los bienes y servicios que se ofrecen o ponen a su disposición, ii) la obligación de informar visualmente el

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

precio de los productos y de que el valor anunciado sea el efectivamente cobrado al consumidor, y ii) las reglas que aplican a las promociones y ofertas.

Así, a manera de conclusión, resulta importante precisar que, la Resolución No. 31470 de 2020, no derivó de un juicio de responsabilidad que concluyera con la imposición de alguna de las sanciones consignadas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, pues, este Despacho optó por adoptar medidas preventivas con el fin de evitar que se causara daño a los consumidores en las jornadas de exención del impuesto sobre las ventas programadas para los meses de julio y noviembre del 2020, evidenciando que, durante el primer día sin IVA se presentaron conductas contrarias a las normas de protección al consumidor; de manera que, la afirmación extrañada por la investigada no implica que las conductas descritas en el numeral **25.2** del acto administrativo antes citado, se ajustaran a lo establecido en el Estatuto del Consumidor, pues, contrario a esto, dichas prácticas constituyen violaciones a lo dispuesto en los artículos 23, 26 y 33 de la Ley 1480 de 2011, lo cual, justifica la adopción de las medidas ordenadas, con fundamento en la facultad otorgada en el numeral 9 del artículo 59 del mismo cuerpo normativo.

Bajo tales consideraciones, resulta claro que, el argumento planteado por la investigada no está llamado a prosperar, pues, como se aclaró en la Resolución No. 31470 de 2020, y en los párrafos precedentes, para la expedición de dicho acto administrativo se verificó el cumplimiento de los presupuestos establecidos en el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, esto es: **i)** que la finalidad de las órdenes impartidas fuera evitar que se causara daño o perjuicio a los consumidores, y **ii)** que se hubieran presentado conductas violatorias de las normas que amparan sus derechos; por tanto, se confirma que esta Dirección estaba facultada para adoptar medidas preventivas, como las ordenadas en la Resolución No. 31470 de 2020.

En línea con lo anterior, no es de recibo el argumento mediante el cual se afirma que la sola existencia de denuncias en materia de consumidor son sinónimo de una infracción al régimen, y que como consecuencia se esté desconociendo el debido proceso y el derecho de defensa, en la medida en que, las órdenes partieron de verificaciones de inspección realizadas por esta Autoridad, y no de denuncias, de manera que, las conductas evidenciadas y que pondrían causar daño o perjuicio a los consumidores, fueron verificadas directamente por este Despacho. Sumado a lo cual, el objeto de la Resolución N° 31470 de 2020, fue impartir órdenes claras, precisas y concretas para evitar que los destinatarios de las mismas, causaran daño a los consumidores por la concreción de actuaciones contrarias a las normas de amparan sus derechos; de manera que, no se realizó un juicio de responsabilidad, ni se presumió la responsabilidad de ningún destinatario y, por tanto, no se concluyeron infracciones al régimen, más bien, se plasmaron las conductas evidenciadas durante las acciones de inspección, que supondrían vulneraciones a las normas de protección al consumidor, para, mediante una serie de órdenes generales, evitar que las mismas se repitieran en las jornadas de exención subsiguientes, causando daño a los consumidores.

En consecuencia, con la expedición de la Resolución N° 31470 de 2020, esta Dirección impartió órdenes de carácter general a sus administrados para evitar la vulneración de los derechos de los consumidores, pero no se inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de un administrado en particular, que requiera el cumplimiento de las etapas propias de dicho trámite, como la presentación de descargos, aporte de pruebas o contradicción de las allegadas, pues -se reitera- la impartición de órdenes con fundamento en el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, no requiere que se adelante un procedimiento sancionatorio, más bien, este último, resulta necesario para imponer las sanciones consignadas en el artículo 61 del mismo cuerpo normativo.

Así las cosas, la presente consideración no está llamada a prosperar por cuanto quedó expuesto que esta Superintendencia si contaba con la competencia legal para impartir órdenes de carácter general en aras de proteger los derechos de los consumidores, sin que con ello se vulneraran los derechos de los administrados, particularmente el debido proceso y el derecho de defensa, habida cuenta que, el acto administrativo en cuestión no inició un procedimiento administrativo sancionatorio. Finalmente, es de destacar que, la resolución cuestionada goza de presunción de legalidad a la luz de lo que determina el artículo 88 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**42.6. Frente a la manifestación de que las pruebas recaudadas para fundamentar el pliego de cargos incumplen la Ley 527 de 1999, el Código General del Proceso y fueron desarrolladas por contratistas sin contar con facultad para ello.**

**42.6.1. Frente a que el material probatorio incumple las disposiciones de la Ley 527 de 1999.**

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Manifestó la investigada que los videos, fotografías y toda la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos que se utilizó como material probatorio en la resolución de apertura no cumplió con las disposiciones sobre mensajes de datos establecidas en el artículo 11 de la Ley 527 de 1999, puesto que, no se evidencian los procedimientos efectuados por la Dirección para cumplir con los requisitos de originalidad, inalterabilidad e iniciador del mensaje de datos, sumado a lo cual, no se observa la participación de los miembros del Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital, quienes son los facultados y capacitados para recaudar las evidencias digitales en el marco de una visita de inspección por parte de esta Autoridad, a través de elementos tecnológicos como las huellas HASH y demás procedimientos implementados, por lo que, carecen de valor probatorio y no pueden ser utilizados en su contra.

Sobre el particular, resulta importante aclarar que, los registros documentales (videos), de las visitas de inspección administrativa adelantadas por esta Dirección en la página web, aplicación móvil y redes sociales de la investigada, se ajustan a la definición de mensaje de datos, de conformidad con lo señalado en el literal a) del artículo 2 de la Ley 527 de 1999, que -valga decir- no establece obligaciones y, más bien, contiene definiciones para orientar sobre la aplicación de la Ley.

Ahora bien, considerando lo anterior, esta Dirección revisó los criterios establecidos en los artículos 8, 9 y 11 de la Ley 527 de 1999, evidenciando que:

En cuanto al criterio de originalidad, se encuentra que, dichos documentos han estado bajo la custodia de esta Entidad y al observar los videos no se evidencian cortes en la secuencia temporal, ni cambios en la estructura del contenido, la información recopilada ha sido conservada en su integridad y de forma definitiva desde el momento en que se recopiló, pues, en el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad reposa el mensaje de datos (correo electrónico) original, con el cual se incorporaron los videos que integran cada una de las visitas de inspección al expediente que recoge la presente actuación, y en este sentido, la originalidad de la información está garantizada.

Así mismo, se establece que la información sea presentada a quien se deba, en su forma original, disposición que ha sido respetada por esta Entidad, en la medida en que, los registros de la visita de inspección se encuentran incorporados al plenario y han estado disponibles para consulta desde el momento en que se radicaron al expediente que recoge la presente investigación, a través del Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Superintendencia, así como, cuando ha sido requerido por la investigada, cuyas respuestas contienen toda la información que reposa en el plenario en su versión original.

Así las cosas, se observa que, esta Dirección ha cumplido en estricto sentido con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 527 de 1999, pues ha garantizado al sujeto pasivo que los mensajes de datos con los cuales se incorporaron los documentos que contienen las visitas de inspección administrativa se conserven originales dentro del expediente.

Ahora bien, en cuanto a la integridad, y en la medida en que esta Dirección ha garantizado los mensajes de datos en su forma original dentro del expediente, se ha garantizado que la información que en ellos reposa sea íntegra y de ninguna manera haya sido alterada.

En virtud de lo anterior, esta Dirección cumple estrictamente en otorgar a los administrados el grado de confiabilidad exigido, en la medida en que, los mensajes de datos que contienen las visitas de inspección fueron generados con la única finalidad de verificar el cumplimiento de las normas que regían el desarrollo de las jornadas de exención de IVA y, en consecuencia, se tienen en cuenta para adelantar el presente procedimiento administrativo cuyos supuestos fácticos se encuentran dentro de los fines para los cuales fueron generados.

Asimismo, esta Dirección ha respetado la integridad de la información contenida en los videos de visita de inspección en el formato original en que fueron generados, así como, el mensaje de datos mediante el cual tal información fue radicada en esta Entidad, y, adicionalmente, ha sido rigurosa en garantizar el grado de confiabilidad exigido por la norma analizada, pues, se trata de elementos materiales probatorios utilizados exclusivamente para los fines por los cuales fueron recaudados.

En relación con la valoración probatoria de los mensajes de datos, y considerando que se ha garantizado la originalidad e integridad, tanto de la información que reposa en los videos, como del mensaje de datos que los contiene (correo electrónico de radicación en la Entidad), lo cual, se puede verificar en el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad, resulta claro que, se ha respetado la confiabilidad en la generación, archivo y comunicación de los mensajes, y de la

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

conservación e integridad de la información, especialmente, bajo el entendido que, los correos electrónicos que contienen los videos en los cuales se recoge el desarrollo de las visitas de inspección, permiten conocer su iniciador y demás criterios de seguimiento necesarios, como la fecha y hora en que se generó el mensaje.

Ahora bien, sobre la conservación del formato de los documentos que recogen el desarrollo de las visitas de inspección, se evidencia que, tanto el acta que recoge el desarrollo de la actividad, como las grabaciones de video que capturaron lo observado durante la inspección, y que fueron generados en formato PDF y WMV<sup>18</sup>, respectivamente; han permanecido invariables desde el momento en que fueron incorporados al expediente.

Dado lo anterior, ha sido posible comprobar que esta Dirección ha respetado de manera estricta y minuciosa las normas esgrimidas por la investigada, relacionadas con los mensajes de datos recopilados mediante las visitas de inspección a la página web y aplicación móvil de la investigada. No obstante, es menester indicar que, el artículo 10 de la Ley 527 de 1999, establece que los mensajes de datos serán admisibles como prueba y que, en consecuencia, *“En toda actuación administrativa o judicial, no se negará eficacia, validez o fuerza obligatoria y probatoria a todo tipo de información en forma de un mensaje de datos, por el sólo hecho que se trate de un mensaje de datos o en razón de no haber sido presentado en su forma original”*.

En atención a lo anterior, teniendo en cuenta que la información cuestionada por la investigada ha sido conservada en su forma original y de manera íntegra; sumado a que, la misma Ley establece que, en actuaciones administrativas como la presente, no se puede restar eficacia, validez o fuerza probatoria a los documentos incorporados en forma de mensajes de datos por el simple hecho de serlo o por no haber sido presentados en su forma original, y en concordancia con las normas que regulan los mensajes de datos, resulta claro que, los videos que recogen el desarrollo de las visitas de inspección adelantadas en la página web, aplicación móvil y redes sociales de la investigada se encuentran debidamente generados y almacenados dentro del plenario.

Ahora bien, en relación con el argumento de que las visitas de inspección debe adelantarlas, exclusivamente, el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital adscrito a la Oficina de Tecnología e Informática de esta Superintendencia, se aclara que, pese a que el Grupo mencionado ostenta funciones relacionadas con la materia, la finalidad de las mismas, es que, se brinde apoyo a las demás áreas de la Entidad; de manera que, contrario a lo señalado por la investigada, ninguna de las funciones asigna competencia exclusiva a esa dependencia para adelantar visitas de inspección a página web; razón por la cual, la designación de funcionarios ajenos al Grupo mencionado, no resta validez a la prueba recaudada.

En mérito de lo expuesto, los argumentos esgrimidos por la investigada no están llamados a prosperar, máxime en la medida en que, esta Dirección puso en evidencia el estricto cumplimiento de las normas que regulan los mensajes de datos, particularmente, aquellas que fueron aludidas en sus escritos de defensa.

#### **42.6.2. Frente a que las visitas administrativas no se ajustan a las normas procesales.**

Afirmó la investigada en sus escritos de defensa que, las visitas de inspección adelantadas por esta Dirección no se ajustan a lo dispuesto en el Código General del Proceso (CGP), y concretamente, a lo dispuesto en el artículo 236, que, en su criterio, dispone que las inspecciones judiciales son procedentes cuando sea imposible verificar los hechos por medio de videograbación, fotografías u otros documentos, o mediante de dictamen pericial o por cualquier otro medio de prueba. Así mismo, que cuando exista en el proceso una inspección judicial, no podrá decretarse otra nueva sobre los mismos puntos, a menos que el juez la considere necesaria para aclararlos.

Por lo expuesto, este Despacho considera importante aclarar que, las visitas de inspección realizadas por este Despacho, se surtieron en una etapa previa al inicio de la investigación administrativa que nos ocupa; por lo que, se incorporaron a la presente actuación como prueba documental. En otras palabras, las visitas de inspección corresponden a una prueba documental definida en los artículos 243 y 244 del Código General del Proceso.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Bajo tales consideraciones y a la luz de lo dispuesto en las normas que regulan la prueba documental, resulta claro que los requisitos extrañados por las investigadas no aplican a la incorporación del acta y grabaciones que recogen el desarrollo de las visitas de inspección adelantadas por este Despacho en la página web, aplicación móvil y redes sociales de su propiedad y con base en las cuales se formularon cargos en su contra.

No obstante y en gracia de discusión, si lo pretendido es que las visitas realizadas por este Despacho se incorporen como inspección judicial, y evidenciando que las mismas se practicaron antes de iniciar la investigación administrativa, aplicaría lo dispuesto sobre las pruebas extraprocesales, y concretamente, lo señalado en el artículo 189 del Código General del Proceso; el cual, no exige las formalidades propias de la inspección judicial practicada en el marco de una investigación y, de hecho, indica que puede adelantarse sin la comparecencia o conocimiento previo de quienes podrían ser parte de la investigación que se inicie con fundamento en las mismas.

En este sentido, se pronunció la Corte Constitucional aclarando que: “(...) las visitas de inspección no son diligencias o actuaciones cuya práctica requiera autorización judicial previa o control de legalidad posterior, por lo cual, no vulnera el derecho al debido proceso que las visitas de inspección sean realizadas sin previa notificación a los investigados. Los medios probatorios que sean recaudados durante estas diligencias serán objeto de contradicción en las oportunidades procesales ordinarias, por lo tanto, los sujetos investigados no verán afectado su derecho de defensa, situación que debe ser analizada en cada caso concreto por el juez competente. Finalmente, la práctica de visitas de inspección sin previo aviso persigue una finalidad legítima, en el sentido de permitir recaudar las pruebas necesarias para definir si las entidades investigadas están dando cumplimiento a sus obligaciones legales. Dicha finalidad se vería obstaculizada si no se garantizara el “factor sorpresa” pues el aviso permitiría que el sujeto investigado ocultara información relevante.”<sup>19</sup> (Subrayas fuera de texto).

De igual manera, la decisión antes citada aclara que, el derecho de defensa de los investigados no se ve afectado por la práctica de una visita de inspección administrativa sin su comparecencia, pues, una vez iniciada la investigación administrativa, las partes podrán contradecir todas las pruebas que les sean contrarias y podrán alegar, por ejemplo, que las visitas de inspección carecen de pertinencia, utilidad y conducencia; situación que será analizada por el funcionario competente.

Finalmente, y pese a las aclaraciones realizadas en líneas precedentes, este Despacho considera importante señalar que, el inciso segundo del artículo 236 del Código General del Proceso, que regula la procedencia de la inspección judicial, señala que, esta procede “(...) **cuando sea imposible verificar los hechos por medio de videograbación** (...)”, lo cual, confirma que las pruebas incorporadas por este Despacho, que recogen las visitas de inspección realizadas a la página web, aplicación móvil y redes sociales de la investigada, y particularmente, aquellas con fundamento en las cuales se formularon cargos en su contra, corresponden a pruebas documentales.

Aclarado lo anterior, resulta importante advertir que, el artículo 243 del Código General del Proceso, que establece las distintas clases de documentos, y que confirió a los mensajes de datos tal calidad, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 247 del mismo cuerpo normativo, permiten concluir que, el valor probatorio de los mensajes de datos depende de que hayan sido aportados en el mismo formato en que fueron generados, enviados o recibidos, o en algún otro formato que lo reproduzca con exactitud, presupuesto que, como se viene explicando, cumplen tanto el acta como las grabaciones que recogen el desarrollo de las visitas de inspección adelantadas por este Despacho y con fundamento en las cuales se formularon cargos contra la investigada.

En la misma línea, el artículo 244 del Código General del Proceso, define lo que en términos de derecho probatorio se entiende por documento auténtico, indicando que, la autenticidad del documento depende de que exista certeza sobre la persona que lo elaboró, suscribió y firmó, o cuando existe certeza de la persona a quien se atribuye el documento, requisitos que reúnen las actas que recogen el desarrollo de las visitas cuestionadas por la investigada, pues, fueron suscritas por el funcionario designado para practicar la inspección, el cual, se identifica plenamente dentro del documento.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Así las cosas, resulta claro que, las visitas de inspección administrativa que sirvieron de fundamento para formular cargos contra la investigada, constituyen un medio de prueba documental cuya validez probatoria está suficientemente acreditada, pues, además de que su autenticidad no ha sido cuestionada y, por tanto, la presunción legal se mantiene, en su generación se atendieron los requisitos establecidos, tanto en los artículos 8, 9, 11 y 12 de la ley 527 de 1999, como en los artículos 243, 244 y 247 del Código General del Proceso.

En mérito de lo expuesto, fue posible verificar que las visitas de inspección fueron desarrolladas por esta Dirección, en estricto cumplimiento del Código General del Proceso y, por tanto, en el Capítulo Séptimo del Título I de la Circular Única de esta Superintendencia, de manera que, esta consideración en particular no está llamada a prosperar.

#### **42.6.3. Frente a la práctica de visitas de inspección por parte de contratistas.**

Indicó la investigada que esta Dirección practicó las visitas de inspección por medio de sus contratistas, y que, a la luz de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 489 de 1998 esta Autoridad no podía delegar la atención y decisión de los asuntos confiados por la ley y actos orgánicos, en los empleados públicos que no tengan la condición de empleados públicos de niveles directivo y asesor vinculados al organismo correspondiente para dar desarrollo a los principios de la función pública.

Ahora bien, antes de continuar con el estudio del argumento planteado por la investigada, resulta importante aclarar que, las visitas de inspección que sirvieron de fundamento para formular cargos en su contra fueron realizadas, tanto por funcionarios públicos vinculados mediante acto administrativo de nombramiento, como por contratistas vinculados mediante contrato de prestación de servicios profesionales. No obstante, evidenciando que el argumento de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, cuestiona el desarrollo de esta actividad por parte de contratistas, la evaluación del argumento tendrá en cuenta las visitas realizadas por las personas vinculadas a través de esa modalidad.

Bajo tales consideraciones, este Despacho estima pertinente acudir a lo dispuesto en el numeral 7.1, del Título I del Capítulo VII de la Circular Única de esta Superintendencia que regula las “*Visitas de inspección*” y en el cual se establecen las reglas que deben seguir los funcionarios al momento de recaudar esta prueba, sin limitar el desarrollo de esta actividad a los empleados públicos de los niveles directivo y asesor. Por el contrario, la norma en cita instruye sobre la forma en que deben adelantarse las visitas de inspección, en ejercicio de la facultad conferida por el numeral 56 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, haciendo referencia a “*funcionarios designados*”, concepto que, en términos de la Corte Constitucional, incluye a las personas naturales que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado<sup>20</sup>.

En línea con lo anterior, el Departamento Administrativo de la Función Pública, aclaró que, los contratistas son (...) *particulares que prestan una función pública, su relación está regulada además de las disposiciones contenidas en la Ley, por las estipulaciones realizadas dentro del contrato mismo (...)*” ya que, corresponde a cada entidad, de acuerdo con los lineamientos señalados y en ejercicio de su autonomía administrativa “(...) *establecer las actividades o funciones que van a ser desarrolladas por sus contratistas. (...)*”<sup>21</sup>.

Por consiguiente, al revisar el contenido del contrato suscrito entre la persona que adelantó la visita de inspección cuestionada por la investigada, y esta Superintendencia, se evidencia que, entre sus obligaciones se encuentra la de realizar visitas de inspección a fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente sobre protección al consumidor, en el marco del objeto del contrato y en coordinación con el supervisor del mismo.<sup>22</sup>

Por lo anterior, evidenciando que el contrato antes citado, fue suscrito por el funcionario delegado por el Superintendente de Industria y Comercio para el efecto, esto es, el Secretario General de la época<sup>23</sup>, la designación del contratista que adelantó las visitas de inspección a la página web y redes sociales de la investigada, se ajusta a lo dispuesto en las normas que regulan la materia.

<sup>20</sup> Sala Plena de la Corte Constitucional, Sentencia C-681 del 6 de agosto de 2003. Expediente D-4170. Conjuez Ponente: Dra. LIGIA GALVIS ORTIZ.

<sup>21</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública, concepto del 25 de mayo de 2022. Radicado No.: 20226000193201.

<sup>23</sup> Designación realizada mediante Resolución No.17788 del 16 de abril de 2013.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

En este orden de ideas, el hecho de que una persona vinculada mediante contrato de prestación de servicios adelante labores de apoyo para el desarrollo de las funciones asignadas a esta Autoridad, no implica el traslado de las facultades conferidas legalmente, habida cuenta de que, dicha labor es coordinada con el supervisor del contrato, y tanto la orientación, como la valoración probatoria y la decisión que se adopte en el marco de la investigación administrativa, continúa en cabeza del funcionario facultado para el efecto, en el caso bajo estudio, del Director de Investigaciones de Protección al Consumidor, de conformidad con lo señalado en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011.

Así las cosas, los argumentos planteados por la investigada, para desvirtuar el valor probatorio de una de las visitas de inspección que se tuvieron en cuenta para formular cargos en su contra, no están llamados a prosperar y serán desestimados.

#### **42.7. Frente a la presunta falta de valoración integral de las pruebas documentales que integran el expediente.**

Sobre el particular, señaló la investigada que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 176 del Código General del Proceso, la autoridad administrativa debe evaluar de manera íntegra y global la prueba, de conformidad con las reglas de la sana crítica, que en términos de la Corte Constitucional atiende a analizar en conjunto el material probatorio con aplicación de las reglas de la lógica, psicología y experiencia, para obtener la certeza sobre determinados hechos. No obstante, a su juicio, en el caso en concreto no se evaluó la información de las piezas publicitarias de forma completa, por lo que, se desconoció además la Guía de Buenas Prácticas sobre publicidad a través de influenciadores expedida por esta Superintendencia, ya que, solo se analizaron capturas de pantalla aisladas y no todo el material probatorio que integra las visitas de inspección, situación que conllevó a conclusiones erradas, parciales y sin sustento fáctico objetivo, vulnerando el debido proceso y, en ese orden, solicitó el archivo de la investigación.

Al respecto, esta Dirección parte por indicar a la investigada que, los elementos materiales probatorios que integran el plenario y aquellos que sirven de fundamento a las imputaciones fácticas endilgadas han sido analizados de manera minuciosa en aras de advertir una posible violación de normas de protección al consumidor que justifique el inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio como el que se adelanta. Sin embargo, no se ha realizado un estudio de fondo que permita concluir la responsabilidad del acá sujeto pasivo, por lo que, en aras de garantizar los derechos que le asisten a la investigada, en el considerando inmediatamente siguiente se procederá al análisis de las imputaciones fácticas, jurídicas y los elementos materiales probatorios que las motivan, lo cual, permitirá a este Despacho tomar una decisión ajustada a derecho.

No obstante lo anterior, resulta importante indicar que, si bien los actos administrativos proferidos a la fecha, así como el presente, contienen capturas de pantalla que representan parcialmente las visitas de inspección administrativa, por cuanto resulta imposible trasladar a este tipo de documentos la copia íntegra de un video, esto no implica que la decisión se proferirá, únicamente, con base en las capturas de pantalla, pues, este Despacho revisará de manera completa la información contenida en los videos, y como se verá, el estudio de cada imputación fáctica tendrá en cuenta, tanto las pruebas que fundaron los cargos, como las allegadas por la investigada para contradecir las imputaciones realizadas, y las demás que resulten pertinentes, conducentes y útiles para decidir sobre la responsabilidad del sujeto pasivo.

Así las cosas, evidenciando que los argumentos de la investigada están encaminados a controvertir las capturas de pantalla reproducidas en el acto administrativo con el cual se inició la presente actuación y que sirven de sustento a la segunda imputación fáctica, los mismos serán considerados en la oportunidad correspondiente, esto es, agotada la evaluación de los supuestos que atacan la forma en que se adelantó esta investigación, tramitados antes de decidir sobre el fondo del asunto.

Pese a lo expuesto, esta Dirección considera importante indicar que, la solicitud de archivo elevada con base en el argumento antes citado no está llamada a prosperar, pues, si bien algunas de las pruebas que sustentan la imputación fáctica N° 2, no pueden reproducirse en su totalidad por la naturaleza del archivo que las contiene, esto no implica que no sean estudiadas de manera íntegra. Sumado a lo cual, el argumento planteado está relacionado con las pruebas de una de las imputaciones fácticas; de manera que, no podría servir de fundamento para el archivo de la imputación fáctica N° 1, en la cual, no se tuvieron en cuenta las visitas de inspección realizadas por este Despacho. Por consiguiente, el argumento planteado por la investigada no podría tenerse en cuenta para archivar la presente investigación y, en este sentido, no es de recibo.



“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

**42.8. Frente al argumento de que las órdenes impartidas mediante la Resolución N° 26282 del 24 de junio de 2020, no resultan acordes al reproche realizado en la resolución de apertura.**

Al respecto, señaló la investigada en sus escritos de intervención que, mediante la Resolución N° 26282 del 24 de junio de 2020, esta Dirección impartió una orden particular a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, en la cual, le ordenó realizar unos ajustes en su página web, relacionados con: (i) los tiempos de entrega, para ajustarlos a los plazos que pudieran cumplir, (ii) el tiempo para la devolución de dinero, en un plazo de treinta (30) días y, (iii) frente a dificultades para cumplir tiempos de entrega, informar que por la emergencia sanitaria podrían presentarse retrasos; por lo que, procedió a realizar los ajustes correspondientes, e informó lo pertinente mediante documento radicado con el número 20-79254.

Sumado a lo expuesto, la investigada considera que, en dicha orden, esta Dirección previó que con ocasión de la emergencia sanitaria podrían presentarse situaciones que retrasaran la entrega de los pedidos, así como, que la devolución del dinero se efectuara por medios diferentes al utilizado por el comprador, por lo cual, considera que iniciar una actuación administrativa en la que el juicio de reproche sea el incumplimiento de los tiempos de entrega y la devolución del dinero a medio de pago diferente al utilizado por el consumidor, implica actuar en contra de los actos propios y, como consecuencia, vulnera los principios de buena fe, seguridad jurídica y confianza legítima.

Sobre el particular, esta Dirección parte por indicar que, con ocasión a lo observado en las visitas de inspección realizadas el 15 y 20 de mayo de 2020, se impartió una orden administrativa a la investigada, mediante la Resolución N° 26282 del 24 de junio de 2020. Sin embargo, dicha orden no fue proferida para las jornadas de exención del impuesto sobre las ventas -IVA- sino que, estaba encaminada a que el sujeto pasivo se sobrepusiera a las situaciones que podría generar la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, en desarrollo del giro ordinario de sus negocios.

En razón a lo anterior, y contrario a lo afirmado por la investigada, el contenido de dicha orden no va en contravía de lo señalado por esta Autoridad en el acto administrativo que da inicio a la presente investigación, pues, se trata de fundamentos de hecho completamente diferentes, como se explica a continuación: (i) la Resolución N° 26282 del 24 de junio de 2020, está relacionada con la entrega de productos comercializados de manera regular (fuera de las jornadas de exención del IVA); y (ii) la actuación administrativa que nos ocupa gira en torno al cumplimiento del Estatuto del Consumidor en el marco exclusivo de las jornadas de exención del IVA.

Bajo tales consideraciones, pese a que, en la Resolución N° 26282 del 24 de junio de 2020, se ordenó incluir información relacionada con los tiempos de entrega y que estos podrían modificarse en atención a la emergencia sanitaria, lo cierto es que, la investigada no puede ignorar que la información suministrada a los consumidores sobre las jornadas de exención del impuesto sobre las ventas, implicaba que los productos comercializados en ejercicio de esta actividad y que no se pusieran a disposición del consumidor, serían entregados dentro de las dos (2) semanas siguientes a la expedición de la factura.

Así las cosas, resulta claro que, la resolución traída a colación por la investigada no se encuentra relacionada con los supuestos fácticos que motivaron el inicio de la presente actuación administrativa; sumado a lo cual, los tiempos de entrega de los productos adquiridos en desarrollo de las jornadas de exención del IVA, fueron informados por el Gobierno Nacional y eran los esperados por los consumidores, de manera que, quienes decidían participar en los días sin IVA, asumían la responsabilidad de cumplir con lo informado a los compradores, lo cual, incluye la entrega de los productos facturados los días de exención del impuesto, dentro de las dos (2) semanas siguientes.

En línea con lo anterior, esta Autoridad impartió una orden de carácter general para evitar que se causara daño a los consumidores en el marco de las jornadas de exención tributaria, mediante la Resolución N° 31470 del 2020, y otras de carácter particular, como la Resolución 41088 del 24 de julio de 2020, que ordenó a la investigada cesar las prácticas vulneradoras de los derechos de los consumidores en el marco de las jornadas de exención tributaria e implementar íntegramente lo establecido en la resolución previamente referida.

Por todo lo expuesto, resulta claro que, el contenido de la Resolución N° 26282 del 24 de junio de 2020, no justifica, de ninguna manera, el hecho de incumplir los tiempos de entrega informados y esperados por los consumidores en el marco de las jornadas de exención del impuesto sobre las ventas, pues, como quedó explicado en el acto administrativo de formulación de cargos, la calidad de los productos depende de que los mismos sean entregados en los plazos informados o habituales

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

del mercado y, por tanto, esperados por los compradores; de manera que, el argumento esgrimido por la investigada en este sentido, no tiene facultad de prosperar.

Finalmente, sobre la devolución de dinero por medios de pago diferentes al utilizado por el comprador, como consecuencia del ejercicio de la reversión del pago, resulta importante aclarar que, dicha conducta no hizo parte de ninguno de los cargos formulados contra la investigada en la actuación que nos ocupa, por lo que, este Despacho no se pronunciará al respecto.

#### **42.9. Frente a la manifestación de que esta Autoridad no cumplió con la carga de la prueba en el presente proceso administrativo sancionatorio.**

Al respecto, señaló la investigada que, este Despacho vulneró sus derechos de defensa y presunción de inocencia, pues, contrario a demostrar su culpabilidad por medio de las pruebas recabadas en el trámite de instrucción, trasladó a la investigada la carga de demostrar su inocencia; por lo que, en su criterio, aun cuando esta Autoridad tiene la carga de probar la comisión de la infracción y así brindar claridad sobre los elementos materiales probatorios que deben ser desvirtuados para ejercer una defensa efectiva, no lo hizo.

En términos de la investigada, con la actuación de la Dirección se vulneró el principio de culpabilidad y la presunción de inocencia al no probar las supuestas infracciones cometidas por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, ya que, formuló cargos y prescindió del periodo probatorio sin decretar pruebas que fueran conducentes y pertinentes para demostrar las conductas endilgadas.

Sobre el particular, resulta relevante resaltar que, no existe una tarifa legal para probar presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, de conformidad con lo señalado en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y en el Código General del Proceso; por lo que, al revisar el argumento planteado por la investigada no queda claro el material probatorio que, en su criterio, debió recaudar este Despacho para iniciar investigación administrativa en su contra.

No obstante lo anterior, esta Dirección considera importante señalar, como se resume en la siguiente tabla, las pruebas documentales que sustentaron los cargos formulados a la investigada, y como estas, tienen relación con las normas cuyo incumplimiento se reprocha, así:

| <b>TABLA NO. 2</b>   |  |
|--|--|
| <b>PRUEBAS PARA LA FORMULACIÓN DE CARGOS CONTRA FALABELLA DE COLOMBIA S.A.</b>   |  |
| <b>PRUEBA</b>  | <b>RELACIÓN HECHOS Y NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS</b>   |
| <p>Denuncias radicadas en esta Entidad contra la investigada, relacionadas con el posible incumplimiento de los tiempos de entrega informados para los productos adquiridos en los canales de comercio electrónico, durante los días 19 de junio, 3 de julio y 21 de noviembre de 2020, cobijados con el beneficio de descuento del IVA.</p> <p>Respuestas de la investigada radicadas con los números 20-282508-3, 20-281508-9 20-282508-12, 20-179897-24, 20-179897-25, 20-179897-26, 20-179897-28 y 20-179897-29, principalmente, la información relacionada con las fechas de entrega de productos vendidos en sus canales de comercio electrónico, durante los días 19 de junio, 3 de julio y 21 de noviembre de 2020, cobijados con el beneficio de descuento del IVA.</p> | <p><b>Imputación fáctica No. 1</b></p> <p>Al parecer, no se garantizó la calidad de los productos ofrecidos y puestos en el mercado durante los días sin IVA del 2020, debido al presunto incumplimiento de las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministró a los consumidores, concretamente sobre el plazo de entrega de los productos. (Artículo 6 de la Ley 1480 de 2011)</p>   |
| <p>Visitas realizadas a la página web de <b>FALABELLA DE COLOMBIA S.A.</b> el 21 de noviembre de 2020, radicada con el número 20-179897-15, concretamente, por la información suministrada a los consumidores sobre la fecha de entrega y los descuentos aplicados al precio de los productos comercializados en desarrollo de la tercera jornada del día sin IVA.</p>   | <p><b>Imputación fáctica No. 2</b></p> <p>Presunto incumplimiento de las órdenes impartidas en los numerales 1, 2, 4 y 5 del Artículo Primero de la Resolución 41088 de 2020, por aparentemente no haber implementado en la tercera jornada de exención del IVA, lo ordenado en el literal e) del numeral 2, en el literal b) del numeral 3 y en el literal a) del numeral 4 del artículo primero de la parte resolutive de la Resolución No. 31470 de 2020.</p> |
| <p>Visita de inspección realizada a la aplicación móvil de <b>FALABELLA DE COLOMBIA S.A.</b> el 21 de noviembre de 2020, radicadas con los números 20-</p>   |  |

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

**TABLA NO. 2**  
**PRUEBAS PARA LA FORMULACIÓN DE CARGOS CONTRA FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**

| PRUEBA  | RELACIÓN HECHOS Y NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS |
|---|---|
| 179897-19 y 20-179897-20, específicamente, por la información suministrada a los consumidores sobre la fecha de entrega y los descuentos aplicados al precio de los productos comercializados en desarrollo de la tercera jornada del día sin IVA.  |   |
| <p>Visitas de inspección realizadas el 21 de noviembre de 2020 tanto a la página web como a la aplicación móvil de <b>FALABELLA DE COLOMBIA S.A.</b> radicadas con los números 20-179897-15, 20-179897-19 y 20-179897-20, concretamente, por la publicidad utilizada para anunciar la aplicación del beneficio y para dar a conocer las promociones vigentes para la fecha.</p> <p>Aunado a lo anterior, se tuvieron en cuenta las piezas allegadas por la investigada con el documento radicado bajo el número 20-179897-16, con las que daba a conocer promociones vigentes durante la tercera jornada de día sin IVA del 2020.</p> |   |
| Documento radicado por la investigada, bajo el número 20-179897-16, relacionado con el cumplimiento de lo ordenado en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en su aplicación móvil.  |   |
| Visita de inspección realizada a la aplicación móvil de <b>FALABELLA DE COLOMBIA S.A.</b> el 21 de noviembre de 2020, radicada con los números 20-179897-19 y 20-179897-20, concretamente, en cuanto a la posibilidad de presentar quejas y reclamos como dispone el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.   |   |

Como se observa, este Despacho recaudó material probatorio suficiente para iniciar una investigación administrativa contra **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, por presuntas vulneraciones a las normas cuyo control le compete, evidenciando que, tanto las denuncias radicadas contra la investigada, como la información remitida por la misma para dar respuesta a los requerimientos realizados por este Despacho, daban cuenta de posibles incumplimientos en las fechas de entrega informadas y esperadas por los consumidores para los días sin IVA; lo cual, podría constituir una violación a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, derivada del incumplimiento de las características inherentes a los bienes comercializados, las habituales del mercado y las atribuidas por la información que se suministró a los consumidores.

Así también, y con el fin de verificar el cumplimiento de las órdenes impartidas en la Resolución No. 41088 del 24 de julio de 2020, en ejercicio de las facultades conferidas a esta Autoridad en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, numeral 9 del artículo 59 y artículo 61 de la Ley 1480 de 2011; este Despacho adelantó visitas de inspección administrativas durante la jornada del día sin IVA realizada el 21 de noviembre del 2020, pues, la información suministrada por la investigada a los consumidores en la página web, aplicación móvil y la publicidad difundida en estos canales, debía ajustarse a lo dispuesto en las normas de protección al consumidor y en la Resolución antes citada, pruebas que se complementaron con la información suministrada en algunas comunicaciones remitidas por la investigada, y resultan suficientemente claras y contundentes para verificar si la ahora investigada, acataba o no lo ordenado por este Despacho.

Sobre el particular, al revisar el contenido del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que regula el procedimiento administrativo sancionatorio, se evidencia que, para iniciar una investigación no es necesario que exista certeza sobre la infracción a las normas controladas por la respectiva autoridad administrativa, pues, una lectura en este sentido haría innecesario que se agoten las etapas procesales de: i) descargos y, ii) periodo probatorio, y se podría decidir directamente sobre la responsabilidad de las personas involucradas. Contrario a esto, lo que exige la norma es que, como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio.

Bajo tales consideraciones, queda claro que, el material probatorio recaudado por este Despacho en la etapa de averiguación preliminar que precedió al inicio de la presente investigación, incluidos los

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

documentos con base en los cuales se formularon cargos a la investigada, resulta suficiente para establecer posibles vulneraciones a las normas de protección al consumidor y, por tanto, amerita el inicio del procedimiento sancionatorio, en el cual, se garantiza a la investigada la oportunidad de aportar pruebas a favor de sus intereses, controvertir las recaudadas de manera oficiosa y solicitar la práctica de evidencia adicional, sin que esto constituya un traslado de la carga de la prueba, pues - más bien- obedece al ejercicio de su legítimo derecho a la defensa y contradicción.

Por todo lo expuesto, no es de recibo el argumento planteado por la investigada, debido a que, este Despacho incorporó material probatorio capaz de confirmar los hechos que sirvieron de fundamento para iniciar la presente investigación administrativa; de manera que, si la investigada considera que existe evidencia capaz de desvirtuar los cargos formulados, corresponde a ella allegar dichas pruebas o solicitar su práctica.

De otra parte, en cuanto a la presunta omisión probatoria de este Despacho con fundamento en que se prescindió del periodo probatorio, se aclara que, esto no implica que las pruebas con fundamento en las cuales se inició investigación administrativa contra **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, sean insuficientes y mucho menos que se haya trasladado la carga de la prueba a la investigada, pues, resulta claro que, la etapa procesal extrañada por esta última, concurre en el trámite de la investigación; de manera que, no puede exigirse para las averiguaciones preliminares que concluyeron con la formulación de cargos en su contra. En otras palabras, la investigada no puede acudir al hecho de que se haya prescindido del periodo probatorio, para suponer que el material recaudado en la etapa de averiguación preliminar es insuficiente.

Aunado a lo anterior, y como se indicó en la Resolución No. 26768 del 25 de mayo de 2023, los documentos incorporados mediante las Resoluciones 1714 y 7966 del 2022, hacen parte integral de la presente actuación, pues, fueron incorporados antes de proferirse el acto administrativo de revocatoria directa; al tiempo que, los documentos aportados por la investigada con posterioridad a la expedición de la Resolución 50317 del 29 de julio de 2022, fueron incorporados y se les otorgó valor probatorio mediante la Resolución No. 26768 del 2022; lo cual hizo innecesario establecer un nuevo término para el periodo probatorio, pues, se contaba con material suficiente para proferir una decisión definitiva.

De igual manera, resulta importante aclarar que, de conformidad con lo señalado en el artículo 40 de la Ley 1437 de 2011, durante toda la actuación administrativa y hasta antes de proferir una decisión de fondo, se pueden aportar y solicitar pruebas; de manera que, la investigada contó con el termino de traslado para alegar de conclusión para aportar y solicitar la práctica de pruebas adicionales, y así lo hizo. Razón por la cual, queda desvirtuado el argumento según el cual, este Despacho no cumplió con la obligación de probar los hechos que sustentaron los cargos formulados contra la investigada, pues, como quedó establecido, las imputaciones fácticas contaron con suficiente material probatorio y lo alegado por la investigada no tiene la facultad de desvirtuar lo sustentado. Sumado a lo cual, resulta claro que, haber prescindido del periodo probatorio, tampoco implica que este Despacho haya trasladado la carga de la prueba a la investigada, más bien, se consideró suficiente el material recaudado a la fecha para tomar una decisión de fondo, teniendo en cuenta que, la misma investigada, contó con el tiempo y las oportunidades suficientes para aportar y solicitar las pruebas que pretendiera hacer valer en su favor.

Prueba de ello, es el hecho de que, la investigada tuvo la oportunidad de exponer sus argumentos de defensa en relación con cada imputación fáctica formulada en la resolución de imputación y tuvo oportunidad de controvertir cada elemento de prueba allegado en su contra, así como, allegar y solicitar todos los medios de prueba que consideró pertinentes para sustentar sus argumentos, razón por la cual, las manifestaciones de la investigada no son de recibo.

En síntesis, este Despacho concluye que, hasta este punto de la investigación administrativa se ha respetado el principio de presunción de inocencia, por lo que, no son de recibo los argumentos esgrimidos por la investigada, ni tienen la virtualidad para que se desestime y archive la presente actuación.

En mérito de lo expuesto, las consideraciones previas elevadas no están llamadas a prosperar, razón por la cual, procederá esta Dirección a realizar un estudio de fondo de las imputaciones fácticas endilgadas a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, mediante la resolución N° 33629 del 31 de mayo de 2021.

**CUADRAGÉSIMO TERCERO: Estudio de las imputaciones fácticas:**

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Que esta Dirección procede a realizar el estudio de fondo de los cargos endilgados a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, de la siguiente manera:

#### **43.1. Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011-imputación fáctica N°1-:**

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

Por consiguiente, esta Autoridad procederá al análisis de la presente imputación fáctica, frente a la conducta de la investigada, sus argumentos, 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.

Al respecto, sea lo primero indicar que, el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, establece la obligación, en cabeza de productores y proveedores, de asegurar la calidad de los bienes y servicios que ofrezcan o pongan en el mercado; y, el numeral 1° del artículo 5 del mismo cuerpo normativo, define el concepto de calidad como la “(...) *condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él*”.

De esta manera, el concepto “*calidad*” en materia de protección al consumidor, hace referencia a la condición en que un determinado bien o servicio -efectivamente- cumple con las características inherentes a él y las atribuidas en la información suministrada a los consumidores. Así, el aspecto de calidad debe estudiarse desde tres perspectivas a saber: **i)** las normas que regulan las condiciones de calidad que debe cumplir un determinado producto; **ii)** la información suministrada a los consumidores respecto del bien o servicio y **iii)** las características inherentes al producto en cuestión.

Ahora bien, como quiera que los consumidores se encuentran en un marco de información asimétrica y acceden al mercado en condiciones desiguales, respecto de los productores o comercializadores, pues depositan su confianza en el prestigio de la marca, la novedad del producto o el éxito mediático obtenido a través de las campañas publicitarias, se hace imperativa una especial protección para la garantía de sus derechos<sup>24</sup>.

Por consiguiente, la calidad que se exige de los bienes y servicios ofrecidos a los consumidores incluye, entre otros aspectos, la entrega completa y oportuna de los productos, pues, si el productor o proveedor se compromete a entregar el bien o prestar el servicio en una fecha o plazo cierto, pero no cumple, y entrega el pedido incompleto o por fuera del término informado, el consumidor tiene derecho a solicitar la devolución del dinero pagado y rescindir el contrato.

En ese orden de ideas, las fallas de calidad e idoneidad de un producto, no están limitadas a un desempeño deficiente e inadecuado del producto; sino que, cuando las expectativas del consumidor se defraudan por el incumplimiento de lo prometido y lo recibido, o cuando el producto no es entregado en la fecha señalada inicialmente, puede configurarse una falla de calidad<sup>25</sup>.

En igual sentido, se pronunció Carmen Ligia Valderrama, en su obra “*De las garantías: una obligación del productor y el proveedor*”, al señalar que: “(...) *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*”<sup>26</sup>.

Por lo expuesto, en una relación de consumo en la que los consumidores adquieren bienes para satisfacer sus necesidades, existen condiciones particulares, mínimas e intrínsecas de calidad que rodean dicha relación y que son inherentes al producto mismo, son atribuidas por el productor o proveedor al momento del ofrecimiento o de la venta, o hacen parte de lo que el consumidor espera

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

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

26 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, Col  
Colombia: Universidad Externado de Colombia. Págs. 236 - 239.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

con ocasión de la información que recibe, como, por ejemplo, la contestación oportuna de las solicitudes efectuadas por los consumidores, la aclaración de aspectos relacionados con el producto, y -para este caso- la entrega efectiva y completa de los bienes en los tiempos establecidos e informados a los consumidores.

De allí que se afirme que, el acto de entrega es inherente a la adquisición del bien y no puede desligarse del proceso de comercialización y distribución que se desarrolla para satisfacer una necesidad de consumo, pues, no puede perderse de vista que la actividad de la investigada no se limita a la fabricación, importación y distribución de los bienes que ofrece, sino que, participa en la comercialización de los mismos y, por tanto, está llamada a responder por la entrega de estos a los consumidores.

Así las cosas, lo reprochado a la investigada en el pliego de cargos, obedece a la posible vulneración de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por el presunto incumplimiento de los tiempos de entrega que esperaban los consumidores por la información recibida sobre el particular, respecto de los productos adquiridos los días 19 de junio, 3 de julio y 21 de noviembre de 2020, jornadas de exención especial del IVA.

Lo anterior, siguiendo el orden de las pruebas referidas por este Despacho para soportar la imputación realizada, lo señalado sobre el particular por la investigada y las pruebas allegadas para soportar su dicho.

Justamente y con fundamento en lo anterior, esta Autoridad formuló la imputación evaluada en el presente apartado, con base en los siguientes soportes documentales:

(i) Ciento treinta (130) quejas radicadas directamente ante esta Entidad contra **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, de las cuales, en sesenta y siete (67) se informan presuntos incumplimientos en los tiempos de entrega de los productos adquiridos en el marco de las jornadas de exención del IVA llevadas a cabo el 19 de junio y 3 de julio de 2020.

(ii) Escrito de respuesta al requerimiento de información efectuado por esta Autoridad, radicado con el número 20-282508-3 del 3 de septiembre de 2020, en el cual, la investigada informó que, [REDACTED], además, indicó la solución brindada a los consumidores.

Como respaldo de lo anterior, mediante escrito radicado con el número 20-282508-9 del 4 de septiembre de [REDACTED] 2020, [REDACTED]

(iii) Documento en formato Excel, contentivo de las quejas radicadas por los consumidores ante la investigada por varias causas, dentro de las cuales se encuentran presuntos incumplimientos en la fecha de entrega de los productos adquiridos en las jornadas de exención del IVA que tuvieron lugar el 19 de junio y 3 de julio de 2020, el cual reposa en el radicado número 20-282508-12 del 4 de septiembre de 2020.

(iv) Escrito de respuesta al requerimiento de información efectuado por esta Autoridad, radicado con el número 20-179897-24 del 23 de diciembre de 2020, en el cual se informaron los motivos por los que se podía cancelar una compra realizada el 21 de noviembre de 2020, en desarrollo de la tercera jornada de exención del IVA, y el documento en formato Excel, [REDACTED]

(v) Documento en formato Excel, contentivo de las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los consumidores ante la investigada con ocasión a la venta de productos en la tercera jornada de exención del IVA, del 21 de noviembre de 2020, allegado a través del radicado número 20-179807-25 del 23 de diciembre de 2020.

(vi) Documento en formato Excel, contentivo de las solicitudes de reversión del pago elevadas por consumidores ante la investigada, radicado mediante consecutivo número 20-179897-28 del 23 de diciembre de 2020.

(vii) Documento en formato Excel, contentivo del informe de ventas de la investigada en desarrollo de la tercera jornada de exención del IVA, realizada el 21 de noviembre del 2020, aportado como

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

anexo al radicado número 20-179897-29 del 23 de diciembre de 2020.

En los mencionados documentos, esta Dirección advirtió que, al parecer, la investigada no entregó todos los pedidos realizados durante las jornadas de exención del IVA, realizadas en el año 2020, dentro de las dos (2) semanas siguientes a la venta, situación que pudo configurar una infracción a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, que prevé la obligación, a cargo de los productores y proveedores, de cumplir con la calidad de los productos que ponen en el mercado, dentro de la cual se encuentra el cumplimiento de los tiempos de entrega establecidos e informados a los consumidores.

Precisado lo anterior, procederá este Despacho a analizar los argumentos planteados por la investigada en sus escritos de intervención, para solicitar el archivo de la presente investigación, de la siguiente manera:

#### **43.1.1. Frente a la concurrencia de un eximente de responsabilidad por el hecho de un tercero, porque el servicio de transporte no está a cargo de FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**

Señaló la investigada en sus escritos de intervención que, esta Dirección asume erróneamente que **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** presta el servicio de transporte de la mercancía vendida a través de comercio electrónico, cuando en realidad son las empresas transportadoras las que se encargan de entregar los pedidos, lo cual, afirma, ya había sido explicado a este Despacho, por lo que, a su juicio, la responsabilidad por el incumplimiento respecto de los tiempos de entrega debería ser endilgada a las empresas transportadoras y no a la acá investigada, pues, no hay un nexo causal entre la conducta reprochada (falla del servicio de transporte) y el comportamiento del sujeto pasivo (no prestadora del servicio de transporte).

Así mismo, indicó que, es el cliente quien realiza el pago por el servicio de transporte que prestan las compañías transportadoras (tercero) y que, excepcionalmente, es asumido por la investigada en el marco de alguna promoción o incentivo, razón por la cual, la obligación de garantizar la calidad a cargo del productor o proveedor se predica del producto y no del servicio de transporte, y en ese sentido, la imputación fáctica carece de objeto y debería ser archivada.

Al respecto, sea lo primero señalar que, si bien esta Dirección conoce que el servicio de transporte de los productos comercializados por la investigada en su página web y aplicación móvil, pueden prestarlo terceras personas, esto no implica que el incumplimiento de los tiempos de entrega, sea responsabilidad del tercero encargado de transportar los productos, pues, como se indicó al inicio del presente cargo, la calidad de los bienes y servicios incluye la entrega efectiva del producto a los consumidores y los responsables por dicha condición, son el productor y el proveedor.

Por otra parte, sobre la causal eximente de responsabilidad por el hecho de un tercero, se pronunció el Consejo de Estado<sup>27</sup> en los siguientes términos:

*“Por otra parte, en relación con la causal de exoneración consistente en el hecho de un tercero, la jurisprudencia de esta Corporación ha señalado que la misma se configura siempre y cuando se demuestre que la circunstancia extraña es completamente ajena al servicio y que este último no se encuentra vinculado en manera alguna con la actuación de aquél.”*(Subraya fuera del texto)

Así las cosas, para que opere el eximente de responsabilidad por el hecho de un tercero, resulta necesario que, quien vende el producto no tenga ninguna relación jurídica con el tercero encargado de transportar los bienes y/o servicios comercializados; también, es necesario acreditar que la actuación del tercero es la causa exclusiva de la producción del perjuicio o, en este caso, la comisión de la infracción.

En este orden de ideas, y después de revisar la información y documentos remitidos por la investigada, así como, lo evidenciado en las visitas de inspección realizadas por esta Autoridad, resulta claro que, la compañía transportadora, aunque es independiente, tiene una relación jurídica con **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, y no con los compradores de los productos vendidos por

<sup>27</sup> Consejo de Estado, Sección Tercera, sentencia del 26 de marzo de 2008, expediente 16530. Ver en mismo sentido: Consejo de Estado, Sección Tercera, sentencia del 18 de febrero de 2010, expediente 17179.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

esta última, lo cual, obliga al transportador a responder por el cumplimiento de las obligaciones que tiene con la investigada, pero no frente a los consumidores.

En este orden de ideas, el hecho de que el servicio de transporte sea prestado por un tercero, no exime al sujeto pasivo del cumplimiento de las obligaciones adquiridas con los consumidores, pues, el comprador no adquiere el servicio de transporte a su cuenta y riesgo, ni decide con cual empresa contratarlo, más bien, asume el costo de envío de los bienes adquiridos a la investigada, con la empresa contratada por esta última para prestar dicho servicio. Lo cual, deja claro que la relación de consumo en estos casos, se concreta entre el proveedor de los bienes y el consumidor, y nada tiene que ver la empresa contratada por el vendedor, para garantizar la entrega de los bienes que comercializa.

En otras palabras, para cumplir la obligación de entregar los productos que comercializa por canales virtuales, la investigada selecciona y celebra un negocio jurídico con la empresa encargada de transportar y entregar la mercancía, lo cual, es completamente ajeno a los consumidores; por lo que, mal podría trasladar a estos últimos la carga de reclamar al prestador del servicio, o asumir la pérdida del bien en caso de presentarse, pues, como se viene explicando, el proveedor debe asumir la responsabilidad por la entrega de los productos, frente a los consumidores, independiente de las medidas que decida adoptar, en caso de considerar que la empresa contratada para prestar dicho servicio ha incumplido sus obligaciones. Pues, además, la transportadora no es parte de la relación de consumo.

Por otra parte, al revisar los elementos materiales probatorios que integran el plenario, advierte este Despacho que, el incumplimiento de los tiempos de entrega informados a los compradores de bienes durante las jornadas de exención tributaria, derivó, entre otras cosas, de la cancelación de los pedidos por parte de la investigada debido a que, no se generó la orden de compra por un error en el sistema o por falta de inventario; de manera que, el incumplimiento endilgado no derivó exclusivamente del retraso atribuible a la transportadora, sino que, se originó en actuaciones propias de la investigada y, por tanto, queda totalmente desvirtuado el argumento de una causal eximente de responsabilidad por el hecho de un tercero.

Bajo tales consideraciones, teniendo en cuenta que los presupuestos para que aplique una causal eximente de responsabilidad por el hecho de un tercero, exigen que: i) el tercero no tenga relación alguna con quien comercializa el producto y, ii) que el incumplimiento derive exclusivamente del actuar del tercero; y evidenciando que en el caso bajo estudio, el tercero tiene una relación jurídica con la investigada y entre las causas del incumplimiento de los plazos de entrega informados a los consumidores, están actuaciones propias de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, resulta claro que el argumento esgrimido por la mencionada sociedad, no tiene facultad de prosperar, pues, no concurren los elementos necesarios para que se configure la causal eximente de responsabilidad por el hecho de un tercero.

Por último, pero no menos importante, resulta necesario aclarar que, la calidad reprochada como incumplida en el cargo bajo estudio, no es la calidad en el servicio de transporte de los productos vendidos por la investigada a través de sus canales de comercio electrónico, como equivocadamente lo asume; sino la calidad de los bienes comercializados, entendida a partir de las condiciones inherentes y las informadas a los consumidores, y, concretamente, del término dentro del cual esperaban recibir los bienes adquiridos durante las jornadas de exención del impuesto sobre las ventas - IVA, realizadas en el año 2020, de acuerdo con la información que recibieron sobre el particular.

En todo caso, es importante destacar que, independientemente del tercero con el cual tenía un vínculo jurídico para entregar efectivamente los bienes adquiridos a los consumidores, no puede perderse de vista que ésta era la cara visible ante el consumidor, por lo que no puede pretender trasladar su responsabilidad para eximirse del presente juicio de responsabilidad, máxime si se tiene en cuenta que la entrega efectivamente de los productos es un acto inherente a las relaciones de consumo que éste celebró en el marco de las jornadas de exención del IVA.

Así las cosas, los argumentos de la investigada no están llamados a prosperar y como consecuencia, no tienen la virtud de alterar el juicio de reproche.

**43.1.2. Frente a la calidad de los productos comercializados por la investigada los días sin IVA y la información suministrada sobre los mismos.**



“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Al respecto, manifestó la investigada en sus escritos de intervención que, este Despacho se equivoca al atribuirle a los productos que comercializa características que no son inherentes a los mismos, pues, esta Autoridad ha reconocido que por características inherentes se consideran aquellas previstas en reglamentos técnicos, las que el proveedor informa a los consumidores y las habituales del mercado; de manera que, el plazo de dos semanas establecido para la entrega de los productos vendidos los días sin IVA, informado en el Decreto Legislativo 682 de 2020, no cumple con tales condiciones, por lo que, no podría ser considerado una característica inherente y en consecuencia, no podría configurar la infracción al artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

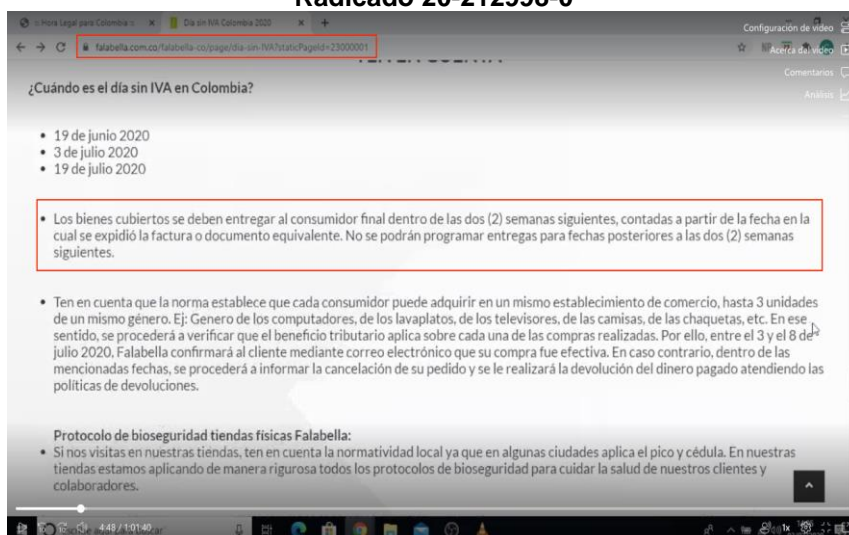
Sobre el particular, resulta importante aclarar que, la definición de calidad traída en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, establece que, dicha condición está dada, tanto por las características inherentes al producto, como por las atribuidas por la información que se suministra sobre el mismo; al tiempo que, el numeral 1.1 del artículo 3 del mismo cuerpo normativo define el alcance del derecho a recibir productos de calidad, entendido como el derecho de que los bienes y servicios ofrecidos y comercializados a los consumidores, cumplan las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

Bajo tales consideraciones, la calidad de un producto se determina a partir de los siguientes factores: **i)** las características inherentes al bien o servicio, esto es, aquellas que espera el consumidor porque son las mismas que ofrecen todos los productos de su tipo y corresponden a: las habituales del mercado, las establecidas en reglamentos técnicos y normas de obligatorio cumplimiento, también, hacen parte de las características inherentes, el buen estado y funcionamiento del bien, y la correcta prestación del servicio; y **ii)** las características atribuidas por la información que se suministre sobre el producto, las cuales, encierran, tanto la información suministrada por los productores y proveedores, como la información suministrada por terceros, cuanto esta atribuye condiciones habituales del mercado al producto en cuestión.

En otras palabras, las condiciones habituales del mercado que espera un consumidor cuando adquiere un bien o servicio, están dadas, tanto por las características inherentes al producto, como por la información que el consumidor conoce de este tipo de productos; de manera que, lo aludido por la investigada, quien considera que, como la información sobre las fechas de entrega de los productos comercializados durante los días sin IVA, fue suministrada por un tercero, no le correspondía cumplir dichos plazos, queda desvirtuado, pues, dicha información hizo parte de las condiciones habituales que los comercializadores (agentes del mercado) ofrecían, por mandato legal, cuando participaban en las jornadas de exención del impuesto sobre las ventas, realizadas durante el año 2020.

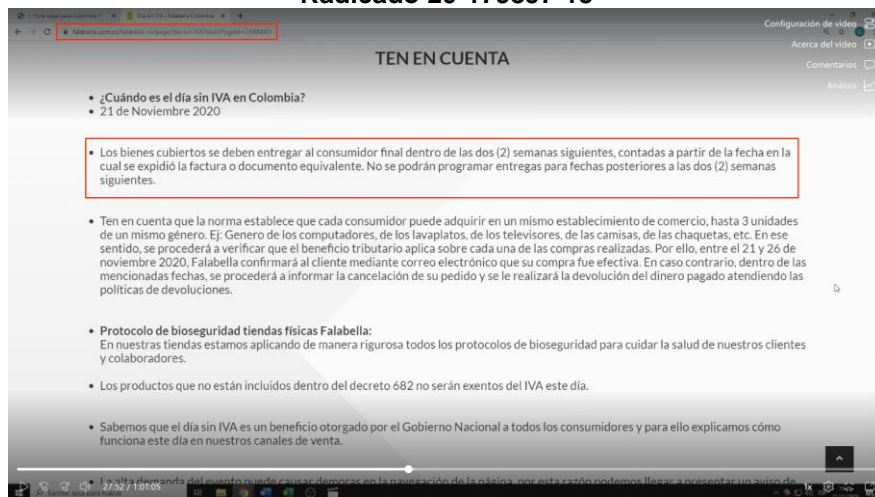
Así las cosas, contrario a lo manifestado por la investigada, el plazo de dos (2) semanas previsto para la entrega de los productos comercializados con ocasión a las jornadas de exención del IVA, realizadas los días 19 de junio, 3 de julio y 21 de noviembre de 2020, además de hacer parte de las condiciones habituales del mercado de los productos vendidos los días de exención, fue informado por la investigada a los consumidores como se observa en las imágenes que se reproducen a continuación:

**Imagen N° 1. Visita de inspección administrativa a página web <http://www.falabella.com.co/> (minuto 4:48) – Radicado 20-212998-0**



“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

**Imagen N° 2. Visita de inspección administrativa a página web <http://www.falabella.com.co/> (minuto 27:52) – Radicado 20-179897-15**



Como se observa, la investigada sí informó a los consumidores, tanto el 3 de julio como el 21 de noviembre de 2020, que los bienes cubiertos por el beneficio de exención, comercializados durante los días sin IVA, debían entregarse al consumidor dentro de las dos (2) semanas siguientes a la expedición de la factura o documento equivalente, que también debía emitirse el día de la compra.

Por todo lo expuesto, queda demostrado que, el plazo de dos (2) semanas contemplado en el Decreto Legislativo 682 de 2020, para la entrega de los productos adquiridos por los consumidores en el marco de las jornadas de exención del IVA, además de constituir una característica inherente por hacer parte de las condiciones habituales del mercado, para los bienes cobijados con el beneficio de exención, comercializados los días sin IVA, fue informado por la investigada a los consumidores a través de su página web, convirtiéndose así en una característica derivada de la información suministrada por el proveedor, todo lo cual, desvirtúa el argumento esgrimido por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**

Debido a lo anterior, los argumentos de la investigada no están llamados a prosperar, pues, como se evidenció, entre las condiciones inherentes y las habituales del mercado atribuidas a los bienes comercializados con el beneficio de exención tributaria durante los días sin IVA, estaba la de entregar los productos dentro de las dos (2) semanas siguientes a la venta, y esto era lo que esperaban los consumidores que participaban en estas jornadas. Sumado a lo cual, dicha condición fue informada por la investigada en su página web y, por tanto, hizo parte de la calidad esperada por los compradores, derivada de la información suministrada sobre los productos adquiridos en los canales de comercio electrónico de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, durante las jornadas de exención del impuesto sobre las ventas.

**43.1.3. Frente a la presunta insuficiencia del fundamento fáctico de la imputación N° 1, derivado de las 130 denuncias radicadas en la Superintendencia de Industria y Comercio, contra FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**

Sobre el particular, aduce la investigada que, este Despacho basó la imputación fáctica N° 1, exclusivamente, en las denuncias radicadas contra **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, en las cuales, se relatan presuntos incumplimientos de los tiempos de entrega informados para los bienes adquiridos con el beneficio de exención tributaria durante los días sin IVA; lo cual, a su juicio, resulta insuficiente y desconoce los principios de legalidad y tipicidad.

Y concluye señalando que, en cualquier caso, de las ciento treinta (130) denuncias, un total de ciento veintiocho (128) ya fueron atendidas y efectivamente resueltas por la investigada y en dos (2) casos no se logró identificar al denunciante porque no aportó datos suficientes en su denuncia.

Al respecto, resulta importante aclarar que, como se expuso previamente en el presente acto administrativo, las denuncias referidas por la investigada fueron solo una de las pruebas que se tuvieron en cuenta para formular cargos en su contra, las cuales, se detallan a continuación:

[REDACTED]

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

[REDACTED]

2. Relación de peticiones, quejas y reclamos recibidas por FALABELLA DE COLOMBIA S.A., con ocasión de los días sin IVA, realizados el 19 de junio y 3 de julio de 2020<sup>29</sup>.

La información consignada en el documento allegado por la investigada,

[REDACTED]

3. Documento denominado “REQUERIMIENTO SIC PUNTO 1 – VENTA J11 INFERIOR 80 UVT”, elaborado por FALABELLA DE COLOMBIA S.A., con información de la jornada de exención tributaria del 21 de noviembre de 2020<sup>30</sup>.

Al revisar el documento allegado por la investigada, este Despacho evidenció que,

[REDACTED]

4. Relación de peticiones, quejas y reclamos recibidas por FALABELLA DE COLOMBIA S.A., con ocasión del día sin IVA, realizado el 21 de noviembre de 2020<sup>31</sup>.

[REDACTED]

5. Relación de las solicitudes de reversión de pago aportada por FALABELLA DE COLOMBIA S.A., de transacciones realizadas la tercera jornada de exención del IVA, realizada el 21 de noviembre de 2020<sup>32</sup>.

[REDACTED]

6. Ciento treinta (130) denuncias recibidas en esta Superintendencia contra FALABELLA DE COLOMBIA S.A., relacionadas con las jornadas de exención tributaria del 2020<sup>33</sup>.

Además de la información consignada en los documentos antes citados, esta Autoridad recibió un total de ciento treinta (130) denuncias contra la investigada, de las cuales (i) treinta y tres (33) correspondían a transacciones realizadas el 19 de junio de 2020, primera jornada de exención del IVA, y (ii) noventa y siete (97) correspondían a transacciones realizadas el 3 de julio de 2020, segunda jornada de exención tributaria; además, de estas, sesenta y siete (67) están relacionadas

<sup>29</sup> Radicado con el N° radicado 20-282508-12 del 4 de septiembre de 2020.

<sup>30</sup> Radicado con el N° 20-179897-29 del 23 de diciembre de 2020. Información, con corte al 15 de diciembre de 2020

<sup>31</sup> Radicado con el N° 20-179897-25 del 23 de diciembre de 2020.

<sup>32</sup> Radicado con el N° 20-179897-28 del 23 de diciembre de 2020.

<sup>33</sup> Relación incluida en la Resolución No. 33629 del 2021. Pp 22-23.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

con incumplimientos en los tiempos de entrega de productos adquiridos durante las dos primeras jornadas de exención del impuesto sobre las ventas del año 2020.

Así las cosas, resulta claro que, la imputación fáctica con la cual se reprochó a la investigada un presunto incumplimiento de los tiempos de entrega de los productos comercializados durante las jornadas de exención tributaria realizadas el 19 de junio, 3 de julio y 21 de noviembre de 2020, no se basó, únicamente, en las ciento treinta (130) denuncias radicadas ante esta Autoridad, pues, como se viene explicando, dicho cargo está fundado en cinco (5) documentos adicionales, todos ellos allegados por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, y en los cuales se evidencia que, algunos de los pedidos realizados por consumidores durante los días sin IVA del 2020, fueron entregados después de transcurridas las dos (2) semanas siguientes a la compra, cancelados por la investigada debido a la imposibilidad de entregar el producto dentro del plazo dispuesto para el efecto, o canceladas por los consumidores evidenciando que el producto no fue entregado dentro del término en que esperaban recibirlo. De manera que, el argumento esgrimido por la investigada en este sentido queda desestimado.

Precisado lo anterior, resulta oportuno aclarar que, en aras de garantizar los principios de legalidad y tipicidad traídos a colación por la investigada, así como, el debido proceso y la presunción de inocencia, el cargo formulado contra **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, tuvo en cuenta toda la información recopilada durante la etapa de averiguación preliminar, que pudiera tener relación con los tiempos de entrega de los productos comercializados durante las tres (3) jornadas de exención tributaria realizadas en el año 2020. Sumado a lo cual, dichos documentos fueron conocidos por la investigada durante el trámite de la investigación, pues – además – a excepción de las denuncias, fueron aportados por la misma, de manera que, pudo controvertirlos y pronunciarse sobre el particular, con lo cual, se confirma el cumplimiento de los principios que aduce extrañar la investigada.


Ahora bien, frente a la manifestación de la investigada relacionada con la atención de ciento veintiocho (128) de los ciento treinta (130) casos denunciados, se pone de presente que, la atención de las quejas, con posterioridad al vencimiento del término establecido para realizar la entrega de los productos, no implica cumplimiento de la obligación consignada en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, pues, la vulneración de los derechos de los consumidores habría concurrido con el incumplimiento de los plazos establecidos para entregar los productos comercializados durante los días sin IVA. Sumado a lo cual, considerando que, el objeto de las investigaciones que adelanta esta Dirección, no es subsanar el daño causado con el incumplimiento a un ciudadano en particular, sino salvaguardar el interés general de los consumidores que pudieron verse afectados con la conducta infractora, haber resuelto las quejas presentadas por los consumidores, hace parte de las obligaciones propias de la investigada, derivadas de la actividad comercial que desarrolla, lo cual, no subsana el incumplimiento reprochado.

En razón de todo lo expuesto, sea esta la oportunidad para determinar que, de conformidad con los elementos materiales probatorios allegados al sumario y enlistados en los numerales precedentes, queda soportado que **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, no cumplió los tiempos de entrega informados a los consumidores que adquirieron productos cobijados con el beneficio de exención tributaria durante los días sin IVA del año 2020, puesto que, no realizó la entrega de los bienes a los compradores, dentro de las dos (2) semanas siguientes a la venta, y se vio en la necesidad de tomar medidas para atender las quejas y subsanar el incumplimiento, configurando así una infracción a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, derivada de una falta en la calidad.

**43.1.4. Frente a que el incumplimiento de los plazos de entrega no resulta significativo, pues, al menos el 90% de los pedidos fueron entregados dentro de los plazos dispuestos para el efecto.**

Adicionalmente, afirmó la investigada que, tuvo un cumplimiento de entrega de alrededor del 90% de los pedidos realizados durante los tres días sin IVA del año 2020,

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”



Sobre el particular, esta Dirección considera oportuno indicar a la investigada que, la responsabilidad administrativa por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, no está determinada por el número de consumidores que pudieron verse afectados, pues, el desconocimiento de las normas que amparan sus derechos da lugar al inicio de la investigación correspondiente y, de confirmarse el incumplimiento, sin importar el número de casos confirmados, lo que corresponde es imponer la sanción que resulte, a la luz de lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Así las cosas, el artículo 6° del Estatuto del Consumidor, no contempla un número de casos para determinar la responsabilidad por las condiciones de calidad de los productos que se ofrecen o ponen en el mercado, de manera que, los productores y proveedores, deben asegurar dichas condiciones, aun cuando vendan una unidad del bien o servicio, o, pese a que la falla de calidad se presente en un solo producto.

Bajo tales consideraciones, lo pretendido por la investigada resulta impropio, pues, restar importancia a los casos en los que se evidenció una desatención de sus obligaciones legales, porque no brindó a los consumidores las condiciones mínimas de calidad de los productos que ofreció y comercializó, con posterioridad a la celebración del vínculo jurídico, aunque dicha desatención haya sido experimentada por el 10% de los compradores, no puede tomarse como cumplimiento y, mucho menos, da lugar a la exoneración de responsabilidad.

En este sentido, el argumento de la investigada respecto del porcentaje de consumidores afectados con el incumplimiento de las condiciones de calidad de los bienes que puso en el mercado, derivado de la entrega de los productos comercializados los días sin IVA, por fuera del tiempo establecido e informado a los consumidores, no es acogido por esta Autoridad, como fundamento para determinar la ausencia de responsabilidad, máxime cuando, contrario a lo pretendido por la investigada, lo que se acredita con la información de los pedidos declarados ante la DIAN, es que, efectivamente se presentó un incumplimiento en los tiempos de entrega de los productos comercializados durante las jornadas de exención tributaria y, por tanto, una infracción a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

#### **43.1.5. Frente a una posible concurrencia de fuerza mayor por las circunstancias derivadas de la pandemia ocasionada por el COVID-19.**

Sobre el particular, señaló la investigada que, como consecuencia de la emergencia sanitaria generada por Covid-19, se experimentaron cambios repentinos e inesperados en la operación ordinaria del negocio, que requirieron la adopción de procedimientos, plataformas y políticas internas para mantener la actividad comercial y respetar los derechos de los consumidores, situación que generó la suspensión de actividades y limitaciones de acceso, movilidad y transporte en el territorio nacional, lo cual, derivó en circunstancias como: (i) aumento en las órdenes de compra generadas por comercio electrónico, (ii) aumento de despacho por domicilio de los pedidos ordenados por dicho canal y (iii) aumento en el número de solicitudes de cambios y devoluciones, situación corroborada por la Dirección en la Resolución N° 26282 de 2020.

En atención a ello, indicó que las circunstancias que llevaron a configurar una situación de fuerza mayor como eximente de responsabilidad son:

(i) Restricciones de acceso y movilidad en el territorio nacional. Por las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para conjurar la pandemia, algunos aliados del sector transportador se vieron impedidos para transportar los productos comercializados por la investigada por no ser considerados de primera necesidad, situación que resultó ajena a la investigada.

(ii) Limitaciones en la operación del servicio del transporte de los productos comercializados por medios electrónicos. Como consecuencia de las medidas de protección se generaron cierres en algunos municipios, por lo que, no había posibilidad de acceder a ellos vía terrestre y, el tráfico aéreo

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

nacional fue restringido a bienes de primera necesidad, lo cual, implicó una reorganización de la operación para intentar cumplir, pero se presentaron dificultades.

Por lo expuesto, considera el sujeto pasivo que tales circunstancias generaron la concurrencia de una situación de fuerza mayor que impidió el cumplimiento de la obligación de calidad, esto es, la entrega de los productos dentro del tiempo establecido e informado a los consumidores.

En atención a los argumentos esgrimidos por la investigada en sus escritos de intervención, resulta de suma importancia reiterar que, se encuentra demostrado que el incumplimiento en la entrega de los productos comercializados durante las tres (3) jornadas de exención del impuesto sobre las ventas – IVA, del año 2020, no tuvo como causa exclusiva retrasos en el transporte de la mercancía, sino que, además, se encuentran otras relacionadas con la cancelación de pedidos por no despacho o falta de inventario; de manera que, la causal eximente de responsabilidad invocada no tiene la virtud de relevar el juicio de reproche endilgado.

Aclarado lo anterior, esta Dirección procederá al estudio de la causal eximente de responsabilidad invocada en aras de salvaguardar las garantías procesales que asisten a la investigada; para lo cual, considera pertinente puntualizar que, por casual eximente de responsabilidad se entiende aquella situación o circunstancia que impide imputar determinada conducta infractora a un agente, debido a que, no se configura una relación de causalidad entre el hecho y el daño y, por ende, se libera totalmente al investigado de responsabilidad<sup>34</sup>.

Sobre el particular, se pronunció el Consejo de Estado, en los siguientes términos:

*“Las tradicionalmente denominadas causales eximentes de responsabilidad –fuerza mayor, caso fortuito, hecho exclusivo y determinante de un tercero o de la víctima- constituyen un conjunto de eventos que dan lugar a que devenga jurídicamente imposible imputar, desde el punto de vista jurídico, la responsabilidad por los daños cuya causación da lugar a la iniciación del litigio a la persona o entidad que obra como demandada dentro del mismo (...) Por otra parte, a efectos de que operen los mencionados eximentes de responsabilidad (hecho de la víctima o de un tercero), es necesario aclarar, en cada caso concreto, si el proceder –activo u omisivo– de aquellos tuvo, o no, injerencia y en qué medida, en la producción del daño. En ese orden de ideas, resulta dable concluir que **para que dichas causales eximentes de responsabilidad puedan tener plenos efectos liberadores respecto de la responsabilidad estatal, resulta necesario que la conducta desplegada por la víctima o por un tercero sea tanto causa del daño, como la raíz determinante del mismo (...)**”<sup>35</sup>. (Subrayas y negrilla fuera de texto original).*

Ahora bien, para alegar la concurrencia de alguna de las causales eximentes de responsabilidad (entre otras, “fuerza mayor, caso fortuito, hecho exclusivo y determinante de un tercero o de la víctima”<sup>36</sup>), resulta indispensable que, quien las invoca, identifique la causal alegada, sustente su existencia, esto es, que pruebe los presupuestos de irresistibilidad e imprevisibilidad del hecho aducido<sup>37</sup> y su exterioridad<sup>38</sup>, con el fin de acreditar la ruptura del nexo causal, es decir que, demuestre efectivamente que no se configura una relación de causalidad para atribuirle una responsabilidad<sup>39</sup>.

Así las cosas, procede este Despacho a examinar la concurrencia o no de fuerza mayor o caso fortuito en el asunto bajo estudio, para lo cual tendrá en cuenta que la jurisprudencia del Consejo de

<sup>34</sup> Cfr. PATIÑO DOMÍNGUEZ, Héctor. Responsabilidad extracontractual y causales de exoneración. Aproximación a la jurisprudencia del Consejo de Estado Colombiano. Ponencia presentada en el VI Foro Iberoamericano de Derecho Administrativo. Universidad Externado de Colombia. Julio de 2007. P. 198.

<sup>35</sup> CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera, Subsección A. Radicación número: 66001-23-31-000-1998-00409-01 (19067). Referencia: Acción de reparación directa, Apelación Sentencia. Consejero Ponente: FAJARDO GÓMEZ, Mauricio. Bogotá. D.C., 24 de marzo de 2011.

<sup>36</sup> Ibidem.

<sup>37</sup> 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. En esta sentencia, la H. Corte Constitucional siguiendo lo expuesto tanto por la Corte Suprema de Justicia como el Consejo de Estado, señala que, el **hecho irresistible** es aquél que “el agente no pueda evitar su acaecimiento ni superar sus consecuencias”(…) “hace referencia a una situación inevitable que no puede exigirse de la persona que la sufre un comportamiento para que no ocurra”, mientras que, el **hecho imprevisible** “hace referencia a un hecho que no se podía establecer con anterioridad a su ocurrencia”.

<sup>38</sup> Ibid. De igual manera, la H. Corte respecto de la **exterioridad**, ha precisado que, “es una circunstancia jurídica, pues “ha de tratarse de un suceso o acaecimiento por el cual no tenga el deber jurídico de responder la [persona] accionada”.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Recurso de Casación Banco Agrario de Colombia S.A. SC 1230-2018 Radicación No. 08001-31-03-003-2006-00251-01. Magistrado Ponente: RICO PUERTA, Luis Alfonso. Bogotá D.C. 25 de abril de 2018.

<sup>39</sup> Ibid. Cfr. PATIÑO DOMÍNGUEZ, Héctor. Óp. Cit. P. 193.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Estado<sup>40</sup> ha planteado una distinción entre estas dos figuras, señalando que, la fuerza mayor es un hecho conocido, irresistible e imprevisible, que es ajeno y exterior a la actividad o al servicio que causó el daño y, contrario a esto, el caso fortuito proviene de la estructura de la actividad de aquél, puede ser desconocido o permanecer oculto, y en la forma que ha sido definido, no constituye una verdadera causa extraña, con virtualidad para suprimir la imputabilidad del daño.

Ahora bien, al revisar la argumentación esbozada por la investigada, se evidencia que, el escenario planteado es el de fuerza mayor, pues, manifiesta que se trató de un hecho externo, imprevisible e irresistible. Frente a ello, el Consejo de Estado<sup>41</sup> ha señalado que:

“(…)

*En cuanto tiene que ver con (i) **la irresistibilidad** como elemento de la causa extraña, la misma consiste en la imposibilidad del obligado a determinado comportamiento o actividad para desplegarlo o para llevarla a cabo; en otros términos, **el daño debe resultar inevitable para que pueda sostenerse la ocurrencia de una causa extraña, teniendo en cuenta que lo irresistible o inevitable deben ser los efectos del fenómeno y no el fenómeno mismo** – pues el demandado podría, en determinadas circunstancias, llegar a evitar o impedir los efectos dañinos del fenómeno, aunque este sea, en sí mismo, irresistible, caso de un terremoto o de un huracán (artículo 64 del Código Civil), algunos de cuyos efectos nocivos, en ciertos supuestos o bajo determinadas condiciones, podrían ser evitados-*

*Por lo demás, **si bien la mera dificultad no puede constituirse en verdadera imposibilidad, ello tampoco debe conducir al entendimiento de acuerdo con el cual la imposibilidad siempre debe revestir un carácter sobrehumano; basta con que la misma, de acuerdo con la valoración que de ella efectuó el juez en el caso concreto, aparezca razonable**, como lo indica la doctrina:*

*‘la imposibilidad de ejecución debe interpretarse de una manera humana y teniendo en cuenta todas las circunstancias; **basta que la imposibilidad sea normalmente insuperable teniendo en cuenta las condiciones de la vida**’<sup>42</sup>.*

*En lo referente a (ii) **la imprevisibilidad, suele entenderse por tal aquella circunstancia respecto de la cual ‘no sea posible contemplar por anticipado su ocurrencia’**<sup>43</sup> toda vez que ‘prever, en el lenguaje usual, significa ver con anticipación’<sup>44</sup>, entendimiento de acuerdo con el cual el agente causante del daño sólo podría invocar la configuración de la causa extraña cuando el hecho alegado no resulte imaginable antes de su ocurrencia, cuestión de suyo improbable si se tiene en cuenta que el demandado podría prefigurarse, aunque fuere de manera completamente eventual, la gran mayoría de eventos catalogables como causa extraña antes de su ocurrencia, más allá de que se sostenga que la imposibilidad de imaginar el hecho aluda a que el mismo jamás hubiera podido pasar por la mente del demandado o a que éste deba prever la ocurrencia de las circunstancias que resulten de más o menos probable configuración o a que se entienda que lo imprevisible está relacionado con el conocimiento previo de un hecho de acaecimiento cierto.*

*Sin embargo, **el carácter imprevisible de la causa extraña también puede ser entendido como la condición de ‘imprevisto’ de la misma, esto es, de acontecimiento súbito o repentino**, tal y como lo expresan tanto el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, como el artículo 64 del Código Civil<sup>45</sup> y la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, de acuerdo con la cual [i]imprevisible será cuando se trate de un acontecimiento súbito, sorpresivo, excepcional, de rara ocurrencia. La recién referida acepción del vocablo ‘imprevisible’ evita la consecuencia a la cual conduce el entendimiento del mismo en el sentido de que se trata de aquello que no es imaginable con anticipación a su ocurrencia, toda vez que esta última comprensión conllevaría a que la causa extraña en realidad nunca operase, si se tiene en cuenta que prácticamente todos los sucesos ocurren a diario y han sido imaginados por el hombre.*

<sup>40</sup> Consejo de Estado, sala de lo contencioso administrativo, sección tercera. sentencia de 16 de marzo de 2020, exp 11.670. C.P. Alier Eduardo Hernández Enríquez.

<sup>41</sup> CONSEJO DE ESTADO. Sección Tercera. Sentencia 26 de marzo de 2008. Expediente N° 16.530. Consejero Ponente: FAJARDO GÓMEZ, Mauricio.

<sup>42</sup> Nota original en la sentencia citada: ROBERT, André. Les responsibilities. Bruselas. 1981. P. 1039. Citado por: TAMAYO JARAMILLO, Javier. Tratado de responsabilidad civil. Cit. P. 19.

<sup>43</sup> Nota original en la sentencia citada: Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia del 26 de mayo de 1936. Gaceta Judicial. Tomo XLIII. P. 581.

<sup>44</sup> Nota original en la sentencia citada: “se llama fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto al que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los autos de autoridad ejercidos por un funcionario público etc.”.

<sup>45</sup> Nota original en la sentencia citada: “se llama fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto al que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los autos de autoridad ejercidos por un funcionario público etc.”.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

No está de más señalar, en cualquier caso, que **la catalogación de un determinado fenómeno como imprevisible excluye, de suyo, la posibilidad de que en el supuesto concreto concorra la culpa del demandado, pues si este se encontraba en la obligación de prever la ocurrencia del acontecimiento al cual se pretende atribuir eficacia liberatoria de responsabilidad y además disponía de la posibilidad real y razonable de hacerlo, entonces los efectos dañinos del fenómeno correspondiente resultarán atribuibles a su comportamiento culposo y no al advenimiento del anotado suceso. Culpa e imprevisibilidad, por tanto, en un mismo supuesto fáctico, se excluyen tajantemente.**

**Así pues, resulta mucho más razonable entender por imprevisible aquello que, pese a que pueda haber sido imaginado con anticipación, resulta súbito o repentino o aquello que no obstante la diligencia y cuidado que se tuvo para evitarlo, de todas maneras acaeció, con independencia de que hubiese sido mentalmente figurado, o no, previamente a su ocurrencia. En la dirección señalada marca, por lo demás, la reciente jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, la cual ha matizado la rigurosidad de las exigencias que, en punto a lo ‘inimaginable’ de la causa extraña, había formulado en otras ocasiones:**  
(...)

Y, por otra parte, en lo relacionado con (iii) **la exterioridad de la causa extraña**, si bien se ha señalado que dicho rasgo característico se contrae a determinar que aquella no puede ser imputable a la culpa del agente que causa el daño o que el evento correspondiente ha de ser externo o exterior a su actividad, quizás sea lo más acertado sostener que la referida exterioridad **se concreta en que el acontecimiento y circunstancia que el demandado 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 resulta, hasta cierto punto, tautológico en la medida en que si hay culpa del citado agente mal podría predicarse la configuración- al menos con efecto liberatorio pleno- de causal de exoneración alguna, tampoco puede perderse de vista que existen supuestos en los cuales, a pesar de no existir culpa por parte del agente o del ente estatal demandado, tal consideración no es suficiente para eximirle de responsabilidad, como ocurre en los casos en los cuales el régimen de responsabilidad aplicable es de naturaleza objetiva, razón por la cual **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 accionada**”. (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Con ocasión a lo expuesto, esta Dirección procederá a estudiar cada elemento de la causal invocada, en los siguientes términos:

(i) Irresistibilidad del fenómeno.

Si bien la investigada manifestó que presentó dificultades para realizar la entrega de los productos dentro del tiempo previsto para el efecto, debido a las restricciones de acceso y movilidad en todo el territorio nacional, no acreditó ante este Despacho cómo tal circunstancia se constituyó en un obstáculo irresistible e insuperable que impidió el cumplimiento de los tiempos de entrega informados a los consumidores que adquirieron sus productos a través de su canal de comercio electrónico durante las jornadas de exención del impuesto sobre las ventas, y más bien, afirmó haber cumplido con el envío oportuno de un gran número de pedidos, razón por la cual, queda demostrado que se encontraba en la capacidad de sobreponerse a los efectos del fenómeno (pandemia), y, en consecuencia, la presencia de la situación no cumple con la virtualidad de ser irresistible para el proveedor.

Al respecto se precisa que, la fuerza mayor como causal de exoneración de responsabilidad, no consiste en la mera dificultad para cumplir, sino en la imposibilidad de hacerlo o de evitar que se presente el incumplimiento y así lo ha señalado la Corte Suprema de Justicia en su jurisprudencia<sup>46</sup>.

Bajo tales consideraciones, contrario a lo pretendido por la investigada, no está demostrado que la presencia de la situación de emergencia sanitaria se haya configurado como un hecho irresistible que impidiera efectuar la entrega de los productos vendidos los días sin IVA, dentro del tiempo estipulado e informado a los consumidores, pues, no acreditó la configuración de dicho elemento, y

<sup>46</sup> CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Sala de Casación Civil. Sentencia de 16 de septiembre de 1961. Magistrado Ponente: GUSTAVO FAJARDO PINZÓN



“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

en todo caso, resulta claro que para la época de la comisión de los hechos infractores, pudo desplegar acciones para dar cumplimiento a un gran número de consumidores.

(ii) Imprevisibilidad del fenómeno.

Sobre el particular, encuentra esta Dirección que, la información y documentación en la cual se sustenta la imputación fáctica formulada en el acto que dio inicio a la presente investigación administrativa, recoge hechos ocurridos desde el mes de junio de 2020, en el cual, se llevó a cabo la primera jornada de exención del IVA y se extiende hasta el mes de noviembre del mismo año, con ocasión a la tercera jornada, por lo que, el hecho aludido como fortuito fue conocido por la investigada, mucho antes de la segunda y tercera jornada de exención, razón por la cual, el mismo resultaba previsible y su acaecimiento no podría ser considerado, y mucho menos alegarse, como intempestivo o repentino.

(iii) Exterioridad de la causa extraña.

En relación con este elemento, se reconoce que la presencia de la pandemia fue extraña para la investigada. Sin embargo, las circunstancias derivadas de las medidas adoptadas para evitar el contagio, fueron conocidas desde el mes de marzo del 2020, y las condiciones que debía cumplir para participar en las jornadas de exención tributaria, así como, las fechas de ejecución de las mismas, fueron conocidas desde el 21 de mayo de 2020, de manera que, esta no puede considerarse como la causa del daño, pues, la investigada tuvo tiempo para adecuar su conducta a las normas de protección al consumidor.

Por todo lo expuesto, este Despacho considera importante destacar que, para la época de las jornadas del día sin IVA, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, contaba con un medio de comercio electrónico, lo cual, implica tener la infraestructura necesaria para cumplir con las obligaciones derivadas de la comercialización de bienes y servicios por este canal; de manera que, siendo además su decisión participar en las jornadas de exención tributaria, pues, la participación en las mismas no era obligatoria, y como concedora del giro de su negocio, asumió los riesgos y consecuencias de la medida promovida por el Gobierno Nacional y, por tanto, debía estar preparada para cumplir con entrega de los productos en los tiempos estipulados e informados a los consumidores.

En virtud de lo anterior, resulta importante destacar que, para estar en presencia de una situación que configure la fuerza mayor como causal eximente de responsabilidad, deben confluir los tres (3) elementos antes mencionados y, en la medida en que, como ya se expuso, la investigada no logró acreditar que se configuraron los elementos de irresistibilidad, imprevisibilidad y causa externa, se tiene que, no hay lugar a considerar que se está en presencia de la causal invocada.

En conclusión, teniendo en cuenta que la causal eximente de responsabilidad no se configuró, pues en este caso no se probó la concurrencia de los tres (3) presupuestos necesarios para su concurrencia, se tiene que, no le asiste razón a la investigada.

#### **43.1.6. Frente a la implementación de medidas adicionales al plan de mejoramiento.**

Al respecto, manifestó la investigada que, con el fin de garantizar los derechos de los consumidores en las jornadas del día sin IVA, implementó medidas adicionales durante los años 2021 y 2022; de manera que, se reforzara la información brindada al consumidor, se actuara de forma oportuna frente al mismo y se mitigara el impacto de posibles afectaciones; tales medidas corresponden, entre otras, a: el aumento de capacidad de operación de transporte de mercancías y la ampliación de las frecuencias de entregas con transportadoras.

En relación con ello, esta Dirección debe señalar que, las medidas aludidas por el sujeto pasivo tuvieron lugar durante los años 2021 y 2022, es decir, con posterioridad a los hechos que dieron lugar al inicio de la presente investigación administrativa, por lo que, resulta improcedente un pronunciamiento sobre el particular, y no pueden ser considerados de cara al juicio de reproche, por cuanto, (i) no se encuentran encaminados a controvertir el cargo en cuestión y, (ii) no hay relación entre la conducta infractora y los argumentos elevados.

En consecuencia y después de revisar los elementos materiales probatorios que integran el plenario, particularmente, la información aportada por la investigada mediante los documentos radicados con los números: 20-282508-3 del 3 de septiembre de 2020, 20-282508-9 y 20-282508-12 del 4 de septiembre de 2020, 20-179897-24, 20-179897-25, 20-179897-26, 20-179897-28 y 20-179897-29 del

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

23 de diciembre de 2020, y las 130 denuncias presentadas por consumidores directamente a esta Superintendencia, todos los cuales, fueron previamente analizados. Esta Dirección advierte que, respecto de las relaciones de consumo celebradas por la investigada en desarrollo de la primera, segunda y tercera jornada de exención del IVA, realizadas el 19 de junio, 3 de julio y 21 de noviembre de 2020, respectivamente, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, incumplió los tiempos de entrega establecidos e informados y que aplicaban a las ventas realizadas estas fechas, condición inherente a los productos incluidos en el beneficio tributario, al tiempo que, fue informada a los consumidores por la investigada; lo cual, constituye una infracción a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por no cumplir con la calidad de los productos ofrecidos. Infracción que no fue desvirtuada por la investigada y, por tanto, se procederá a imponer la sanción administrativa a que haya lugar de conformidad con lo establecido en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

#### **43.1.7. Conclusiones en torno a la imputación fáctica N° 1.**

Teniendo en cuenta lo expuesto, esta Dirección encuentra probado que, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** identificada con NIT 900.017.447-8, vulneró lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, por incumplir los plazos de entrega de los productos comercializados en desarrollo de las jornadas de exención del IVA, realizadas el 19 de junio, el 3 de julio y 21 de noviembre de 2020, siendo esta una de las condiciones que integran el derecho a recibir productos de calidad y una obligación a cargo de los proveedores, razón por la cual, el cargo está llamado a prosperar y se aplicará la sanción correspondiente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

#### **43.2. Frente al presunto incumplimiento a las órdenes impartidas por esta Dirección, mediante la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9 del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011-Imputación fáctica N°2:-**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por considerar que, con su conducta, podría haber incumplido las órdenes impartidas por esta Autoridad en la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, el numeral 9° del artículo 59 y el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo expuesto, esta Dirección procederá a realizar un estudio 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 establecer si en el presente caso se incumplieron o no las órdenes impartidas en la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

Así las cosas, resulta importante señalar que, este Despacho, en ejercicio de las 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, profirió la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, mediante la cual, ordenó a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, lo siguiente:

**“1. IMPLEMENTAR ÍNTEGRAMENTE** la orden de carácter general contenida en la **Resolución No. 31470 del 25 de junio de 2020**, dirigida a los proveedores de bienes y servicios que participen en las jornadas de exención especial del IVA., definidas en el Decreto Legislativo 682 de 2020.

**2. DISCRIMINAR** el valor del descuento de la exención especial del IVA., y el valor del descuento de las promociones y ofertas que se encuentren vigentes, en el resumen del pedido o carrito de compras, de manera que los consumidores conozcan el concepto de los valores que les han sido descontados del precio final de los productos.

(...)

**4. AJUSTAR** las piezas de comunicación utilizadas para dar a conocer las promociones y ofertas que realice, informando las condiciones de tiempo, modo, lugar, y cualquier otro requisito para acceder al beneficio.

**5. AJUSTAR** la aplicación móvil a las disposiciones contendidas en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, para lo cual, deberá disponer de un mecanismo para que los consumidores puedan radicar sus peticiones, quejas o reclamos, el cual, debe dejar constancia de la fecha y hora de la radicación y permitir que los consumidores hagan seguimiento.”

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Con ocasión a lo apenas expuesto, y después de revisar la actuación desplegada por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, antes y durante la tercera jornada de exención tributaria, realizada el 21 de noviembre de 2020, esta Dirección fundamentó la imputación fáctica que nos ocupa, con base en la información recaudada en las visitas de inspección administrativa realizadas a la página web y aplicación móvil, que reposan en los radicados números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020, 20-179897-19 y 20-179897-20 del 14 de diciembre de 2020, así como, en la información allegada por la investigada a través del documento radicado con el número 20-179897-16 del 30 de noviembre de 2020.

Así, al revisar el material probatorio previamente referido, esta Dirección determinó que existía mérito para iniciar investigación administrativa contra la investigada, porque, al parecer, en desarrollo de la tercera jornada de exención del impuesto sobre las ventas - IVA, no cumplió con lo ordenado en los numerales 1, 2, 4 y 5 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, que establecían la obligación de **(i)** implementar la orden general consignada en la Resolución N° 31470 del 25 de junio 2020.

Precisado lo anterior, y con el fin de estructurar el estudio de la presente imputación fáctica, se procederá a realizar el análisis de cada uno de los sub-cargos que la conforman, de la siguiente manera:

#### **43.2.1. Frente al presunto incumplimiento de lo ordenado en el numeral 1 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.**

El numeral 1 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, ordenó a la investigada, dar cumplimiento a la orden general proferida mediante la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020, que establecía, entre otras obligaciones, las siguientes:

(i) **Numeral 2, literal e):** Informar en el marco de las jornadas de exención del IVA, de manera clara y precisa, antes de concluir la venta de productos a través de comercio electrónico u otras modalidades de ventas a distancia, la fecha en que será entregado el producto, la cual no podrá exceder las dos (2) semanas siguientes a la emisión de la factura.

(ii) **Numeral 3, literal b):** Informar, en caso de promociones y ofertas vigentes, de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, si el precio anunciado el día de la exención del IVA, incluye o no el beneficio de la exención y el descuento anunciado.

(iii) **Numeral 4, literal a):** Informar expresamente en las piezas de comunicaciones en las que se informe la implementación de la medida de exención especial del impuesto sobre las ventas, que corresponde a un incentivo del Gobierno Nacional, incluyendo la siguiente leyenda: *“El descuento que aplica a la presente venta, corresponde a la exención establecida en el Decreto Legislativo No. 682 del 21 de mayo de 2020. NO es una promoción”*.

A propósito de lo anterior, este despacho formuló cargos a la investigada por considerar que su conducta desconocía las órdenes impartidas, debido a que, al parecer, no incluyó la información ordenada en la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

Así las cosas, esta Dirección revisará los presuntos incumplimientos, de cara a la información recaudada en las visitas de inspección realizadas a la página web y aplicación móvil de la investigada, radicadas con los números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020, 20-179897-19 y 20-179897-20 del 14 de diciembre de 2020, como se expone en los numerales subsiguientes.

##### **43.2.1.1. Frente al presunto incumplimiento de la orden impartida en el literal e) del numeral 2 del artículo 1 de la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020.**

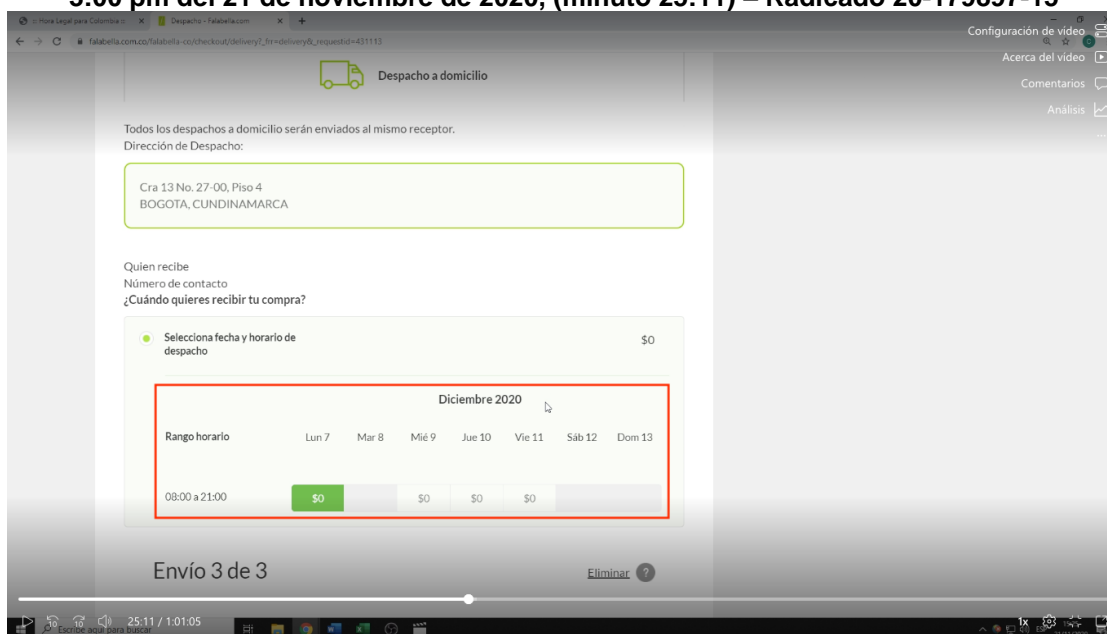
Como se explicó líneas atrás, el literal e) del numeral 2 del artículo 1 de la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020, ordenó informar, en el marco de las jornadas de exención del IVA, de manera clara y precisa, antes de concluir la venta de productos a través de comercio electrónico u otras modalidades de ventas a distancia, la fecha en que sería entregado el producto, la cual no podía exceder las dos (2) semanas siguientes a la emisión de la factura.

Así las cosas, en las visitas de inspección administrativa radicadas con los números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020 y 20-179897-19 del 14 de diciembre de 2020, esta Dirección evidenció que, antes de concluir la transacción en el carrito de compras, tanto de la página web como de la aplicación móvil de la investigada, se presentó un rango de fechas para que los consumidores

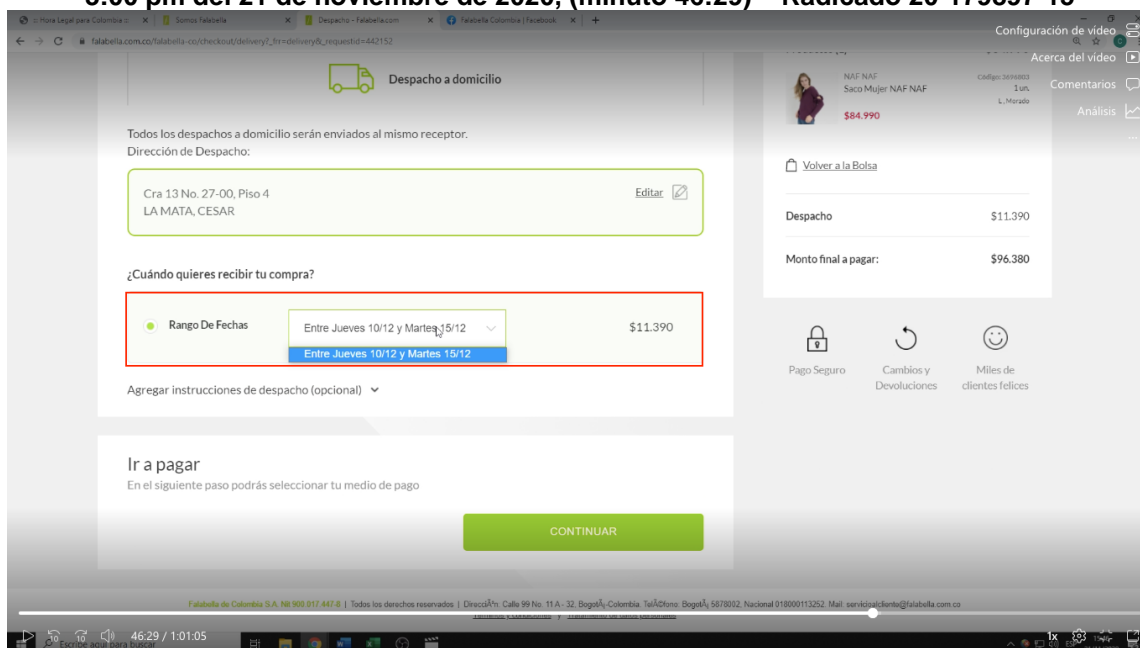
“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

seleccionaran el lapso de preferencia para la entrega de los productos. Sin embargo, dicho lapso superaba el término de dos (2) semanas establecido para los bienes incluidos en el beneficio de exención tributaria, vendidos durante los días sin IVA, que para el caso de las transacciones realizadas el 21 de noviembre de 2020, podía extenderse, máximo hasta el 5 de diciembre de la misma anualidad, tal y como se observa en las imágenes que se reproducen a continuación:

**Imagen N° 3. Visita de inspección administrativa a página web <http://www.falabella.com.co/>, inspección de las 3:00 pm del 21 de noviembre de 2020, (minuto 25:11) – Radicado 20-179897-15**



**Imagen N° 4. Visita de inspección administrativa a página web <http://www.falabella.com.co/>, inspección de las 3:00 pm del 21 de noviembre de 2020, (minuto 46:29) – Radicado 20-179897-15**

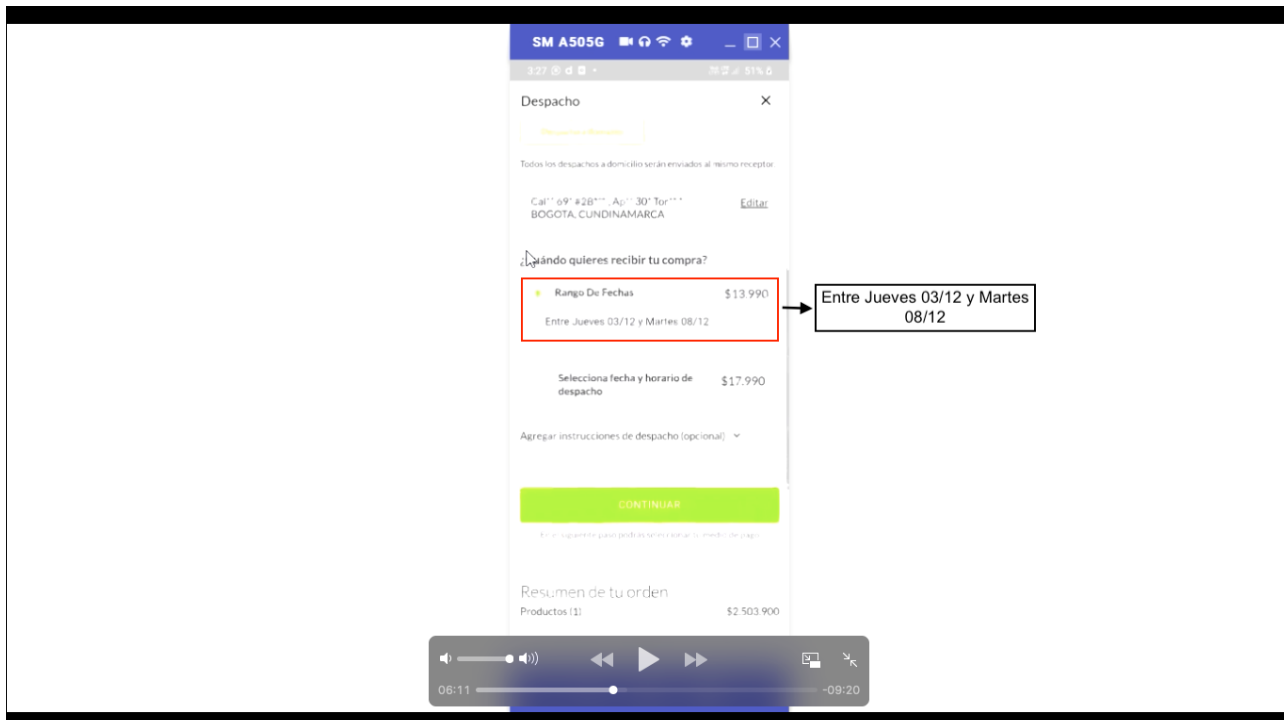


Como se observa en las imágenes antes incorporadas, en desarrollo de la tercera jornada de exención del IVA, la investigada puso a disposición de los consumidores la opción de elegir el rango de fechas para recibir la compra. No obstante, los rangos presentados por la investigada, superaban el plazo previsto para el efecto, dado que, el término máximo para entregar los productos incluidos en el beneficio tributario, vendidos el 21 de noviembre de 2020, era el 5 de diciembre de 2020 y los rangos de fecha establecidos por la investigada, iniciaban el 7 de diciembre, o iban del 10 al 15 de diciembre de 2020.

Lo mismo se evidencia en la visita de inspección realizada en la aplicación móvil de la investigada, en la cual, se observó que, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, puso a disposición de los consumidores la opción de seleccionar la fecha para la entrega de los productos, pero la fecha establecida superaba el término de dos (2) semanas que aplicaba a las transacciones concretadas durante el tercer día sin IVA, realizado el 21 de noviembre de 2020, como se evidencia en la siguiente imagen:

**Imagen N° 5. Visita de inspección administrativa a la aplicación móvil de Falabella, realizada el 21 de noviembre de 2020, (minuto 6:11) – Radicado 20-179897-19**

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”



Con ocasión a lo anterior, esta Dirección encontró mérito para iniciar investigación administrativa contra la investigada por incumplir lo ordenado en el numeral primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, que la conminaba a implementar íntegramente el contenido de la orden impartida mediante la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020, la cual, dispuso en el literal e) del numeral 2 del artículo 1, la obligación de informar la fecha en que sería entregado el producto, la cual, no podía exceder las dos (2) semanas siguientes a la emisión de la factura; evidenciando que, las fechas informadas por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, para la entrega de los productos vendidos durante el 21 de noviembre de 2020, incluidos en el beneficio tributario, superaban la fecha máxima establecida para el efecto, esto es, el 5 de diciembre de 2020.

#### 43.2.1.1. Argumentos de FALABELLA DE COLOMBIA S.A.

##### Sobre el estudio de la información recaudada en las visitas de inspección administrativa.

Frente a este cargo en particular, señaló la investigada que, como se observa en la **imagen No. 4** del presente acto administrativo, este Despacho utilizó una dirección ubicada en la ciudad de Bogotá, indicando que pertenecía al municipio de La Mata (Cesar); por lo que, en su criterio, la dirección registrada no existía en ese municipio y esto implicó un ejercicio subjetivo que impide fundamentar el cargo y que conlleva a que se presenten defectos probatorios, pues, considera que las pruebas están distorsionadas y alejadas de la realidad, además de desconocer los principios de imparcialidad y neutralidad.

Así mismo, indicó que, los rangos de fecha establecidos correspondían a los plazos que podían cumplir las empresas transportadoras aliadas a la investigada, y se ajustaban a lo señalado en la Resolución N° 26282 del 2020, que ordenaba informar la fecha de entrega teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria. Sumado a lo cual, aduce que, las fechas eran conocidas previamente y aceptadas por los consumidores.

Sobre el particular, resulta importante señalar que, si bien en la imagen **N° 4** del presente acto administrativo, se observa la utilización de una dirección ubicada en Bogotá, indicando que correspondía al municipio de La Mata (Cesar), tal situación no implica que la prueba sea parcial, defectuosa, distorsionada y alejada de la realidad, pues, de hecho, el ejercicio se realizó indicando que la dirección registrada se encontraba ubicada en la ciudad de Bogotá, como se observa en la imagen **N° 3** del presente acto administrativo, obteniendo el mismo resultado, esto es, que los rangos de fecha informados por la investigada para la entrega de los productos incluidos en el beneficio tributario, superaban la fecha máxima establecida para el efecto, esto es, el 5 de diciembre de 2020.

En otras palabras, si los rangos de fecha informados por la investigada se vieran afectados por la indicación de una dirección que no existe en el municipio registrado, la fecha informada para el ejercicio en el cual se indicó una dirección ubicada en la ciudad de Bogotá, habría estado dentro del rango establecido para el efecto, esto es, entre el 22 de noviembre y el 5 de diciembre de 2020, situación que no ocurrió. Lo cual, confirma que, contrario a lo señalado por la investigada, este Despacho utilizó dos criterios diferentes para verificar si las fechas de entrega informadas a los

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

consumidores variaban de acuerdo con la ciudad de despacho, evidenciando que, en ambos casos, se indicaron fechas que superaban las dos (2) semanas siguientes a la compra.

Así las cosas, el hecho de haber indicado un municipio distinto para una dirección ubicada en la ciudad de Bogotá, es incapaz de desvirtuar la prueba recaudada y, por tanto, el argumento de la investigada no tiene facultad de prosperar.

Ahora bien, frente al argumento de que los plazos informados en la página web y en la aplicación móvil, correspondían a los que podían cumplir las empresas transportadoras y se encuentran amparados en la orden impartida mediante la Resolución N° 26282 del 2020. Esta Dirección reitera que, la citada resolución contiene una orden que aplicaba a ventas realizadas en días diferentes a los establecidos por el Gobierno Nacional para la exención del impuesto sobre las ventas, pues, además, deriva de hallazgos previos al desarrollo de dichas jornadas. Razón por la cual, este Despacho expidió una orden particular, que aplicaba concretamente a los días sin IVA, y es precisamente, la orden cuyo incumplimiento se reprochó a la investigada. De manera que, el argumento planteado por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, no es de recibo, pues, además, desde la comunicación de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, hasta la realización del tercer día sin IVA, desarrollado el 21 de noviembre de 2020, contó con tiempo suficiente para adecuar sus canales virtuales y cumplir la orden impartida, o, en caso contrario, pudo haber optado por no participar en dicha jornada.

En virtud de lo expuesto, los argumentos de la investigada no están llamados a prosperar, en atención a que, los elementos materiales probatorios que integran el plenario, particularmente, las visitas de inspección que reposan en los radicados números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020 y 20-179897-19 del 14 de diciembre de 2020, permiten concluir que, la investigada informó fechas de entrega de los productos incluidos en el beneficio de exención del impuesto sobre las ventas, comercializados el tercer día sin IVA, que superaban las dos (2) semanas siguientes a la fecha de la compra, lo cual, desconoce lo ordenado en el literal e) del numeral 2 del artículo 1 de la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020, y, por tanto, constituye un incumplimiento de lo ordenado en el numeral 1 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

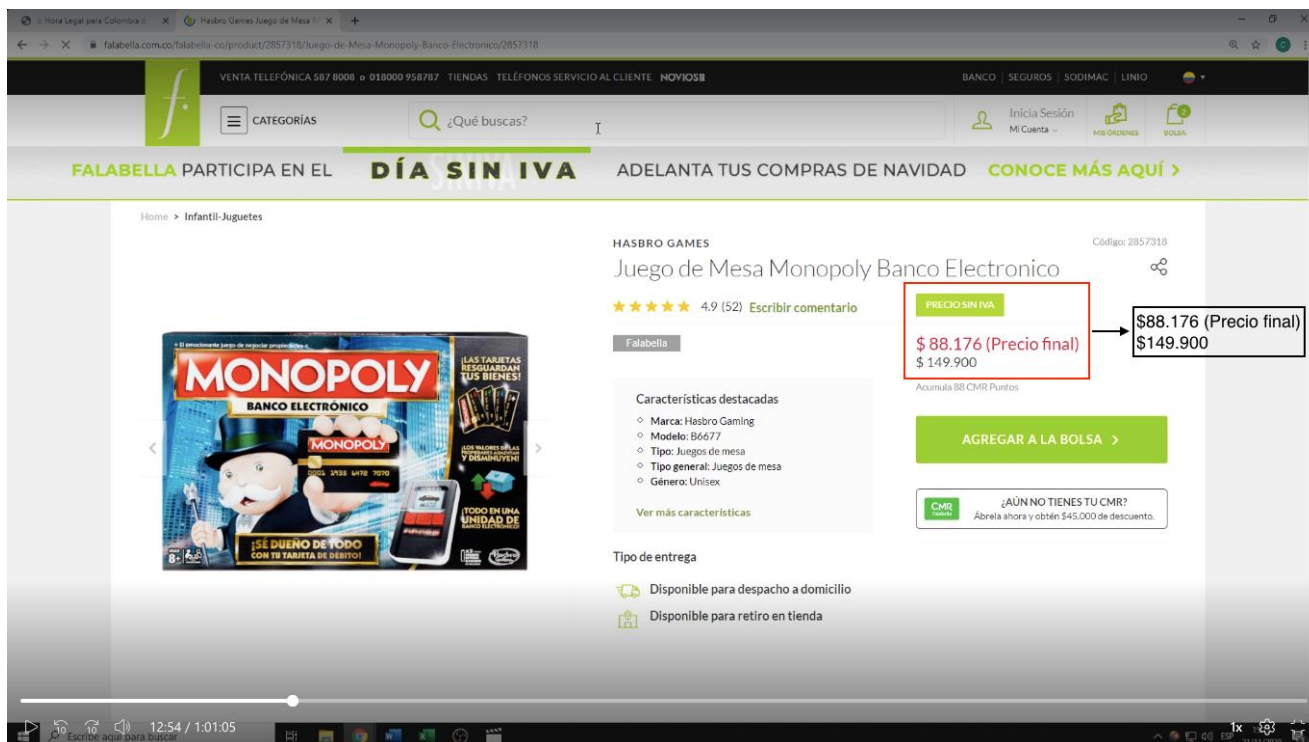
#### **43.2.1.2. Frente al presunto incumplimiento de la orden impartida en el literal b) del numeral 3 del artículo 1 de la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020.**

Como se explicó líneas atrás, el literal b) del numeral 3 del artículo 1 de la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020, ordenó que, en caso de tener promociones y ofertas vigentes durante los días sin IVA, se informara, de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, si el precio anunciado el día de la exención tributaria, incluía o no el beneficio de la exención y el descuento ofrecido.

Sobre el particular, después de revisar las piezas publicitarias allegadas por la investigada mediante el radicado número 20-179897-16 del 30 de noviembre de 2020, así como, la información consignada en las visitas de inspección administrativa radicadas con los números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020 y 20-179897-19 del 14 de diciembre de 2020, esta Dirección evidenció que, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, ofreció los productos incluidos en el beneficio tributario indicando “*Precio sin IVA*”. Sin embargo, aplicó un descuento adicional a ciertos bienes, derivado, al parecer, de alguna promoción u oferta, sin informar a los consumidores que el precio anunciado incluía, además del descuento por el beneficio tributario, otro correspondiente a alguna promoción u oferta, por lo que, la información del precio de los productos comercializados en estas condiciones, no fue clara, comprensible, ni idónea, tal y como se observa en las siguientes imágenes:

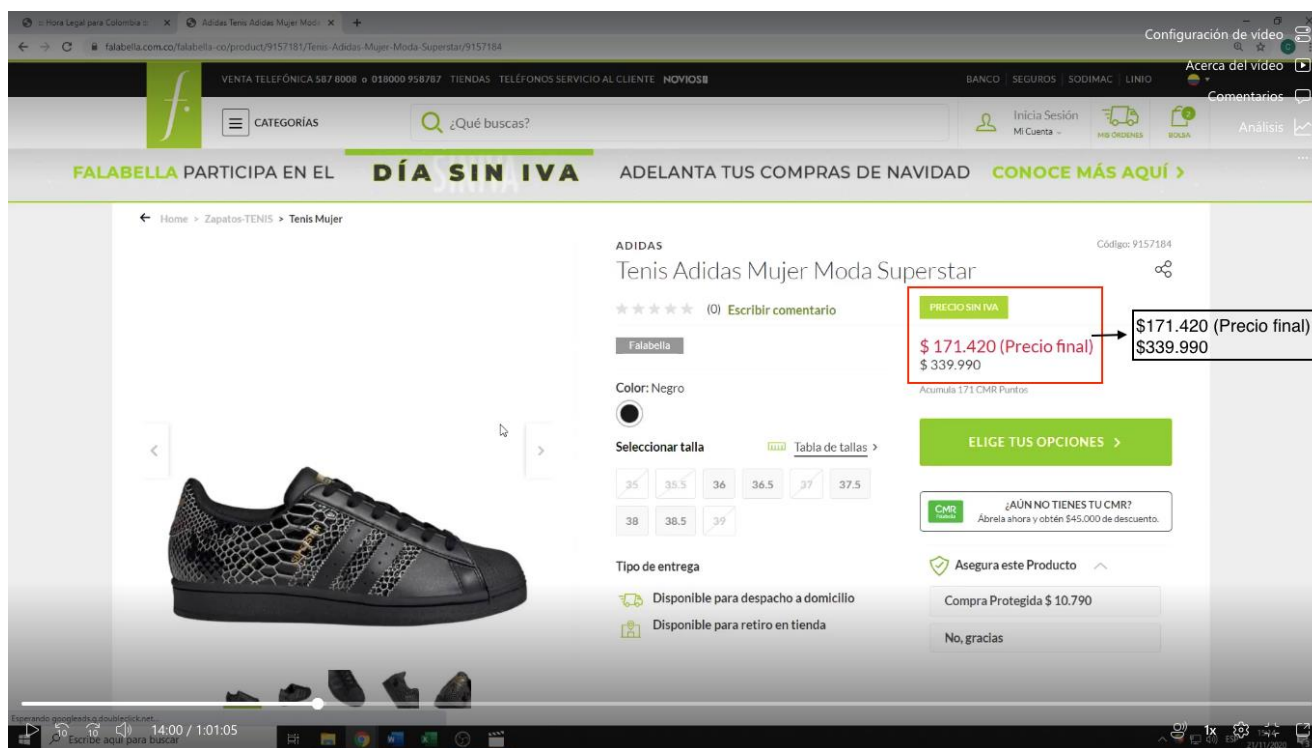
Imagen N° 6. Visita de inspección administrativa a página web <http://www.falabella.com.co/> (minuto 12:54) – Radicado 20-179897-15

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”



La imagen antes incorporada, muestra que, el producto objeto de revisión tiene la etiqueta “Precio sin IVA”, y se acompaña de los siguientes valores: (i) precio inicial \$149.900 y (ii) precio final \$88.716. Pero, si se descuenta el valor del impuesto sobre las ventas (19%) al precio inicial, el precio final sería de \$121.764, lo cual, implica que, al precio inicial se le aplicó un descuento adicional no informado a los consumidores.

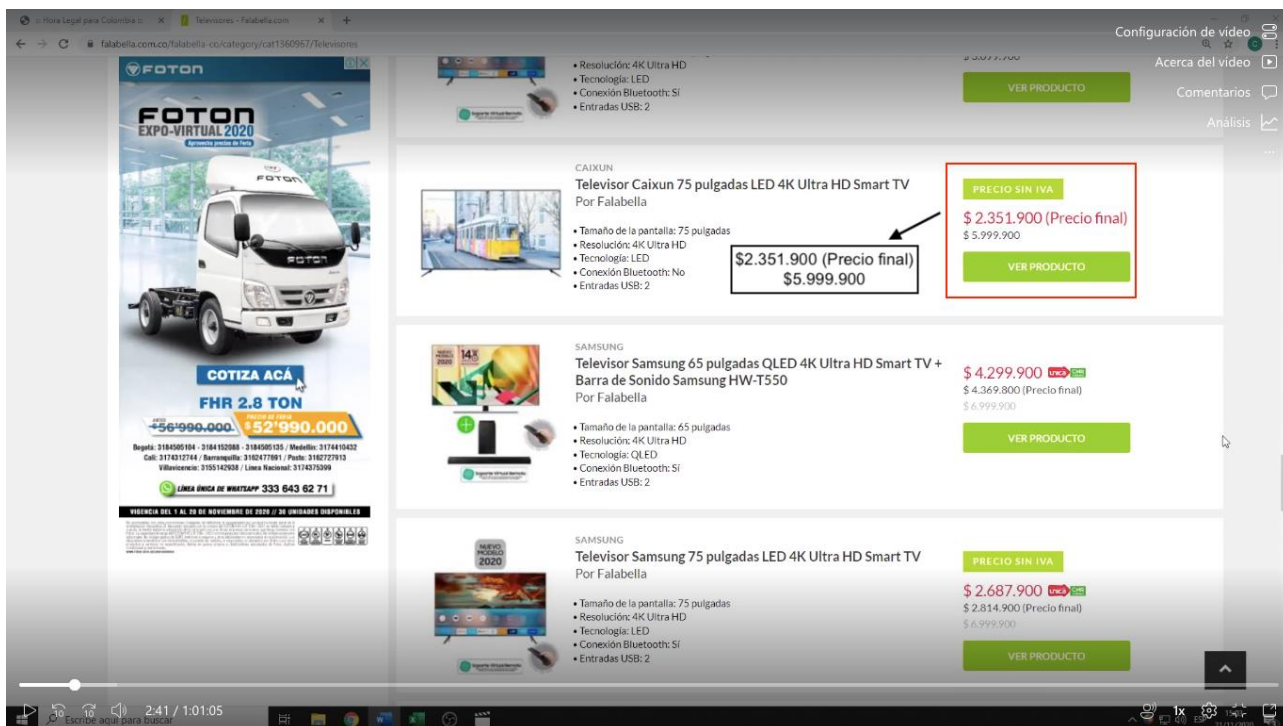
Imagen N° 7. Visita de inspección administrativa a página web <http://www.falabella.com.co/> (minuto 14:00) – Radicado 20-179897-15



De igual manera, la imagen antes incorporada, muestra que, el producto objeto de revisión tiene la etiqueta “Precio sin IVA”, y se acompaña de los siguientes valores: (i) precio inicial \$339.990 y, (ii) precio final 171.420. Sin embargo, se evidencia que se aplicaron descuentos adicionales al valor del impuesto (19%), porque, si el único descuento aplicado fuera el correspondiente al IVA, el precio final sería \$285.630.

Imagen N° 8. Visita de inspección administrativa a página web <http://www.falabella.com.co/> (minuto 2:41) – Radicado 20-179897-15

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”



Al igual que en los casos antes relacionados, la imagen arriba incorporada muestra que, el producto objeto de revisión tiene la etiqueta “Precio sin IVA”, y se acompaña de los siguientes valores: (i) precio inicial \$5.999.900 y, (ii) precio final \$2.351.900. Sin embargo, al realizar el descuento del porcentaje del impuesto sobre las ventas, el valor final sería \$5.041.932, de manera que, se evidencia que se aplicó un descuento adicional que no fue informado a los consumidores.

**Imagen N° 9. Visita de inspección administrativa a aplicación móvil de Falabella (minuto 5:37) – Radicado 20-179897-19**



De igual manera, la visita realizada a la aplicación móvil de la investigada, muestra que, el producto objeto de revisión tiene incluida la etiqueta “Precio sin IVA”, y se acompaña de los siguientes valores: (i) precio inicial \$3.599.900, (ii) precio final \$2.503.900 y, (iii) precio final con medio de pago única y CMR \$2.449.900, por lo cual, se evidencia que, al precio final con cualquier medio de pago se aplicó un descuento adicional, dado que, de no ser así, el precio final sería \$3.025.126 y no el informado.

Aunado a lo anterior, al revisar las piezas publicitarias allegadas por la investigada, mediante el radicado número 20-179897-16 del 30 de noviembre de 2020, se observa que, al precio inicial de los productos incluidos en las piezas, se aplicó un descuento adicional al beneficio tributario, pues, el cálculo realizado para aplicar la disminución del porcentaje del impuesto, arroja un precio final distinto al informado por la investigada, como se observa a continuación:

**Imagen N° 10. Piezas publicitarias tercera jornada de exención del IVA – Radicado 20-179897-16**



“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Página principal Falabella.com  
Comunicación sobre el precio anunciado incluye el beneficio de la exención



En la imagen antes incorporada se observa que, frente a los dos productos incluidos en la pieza publicitaria se incorporó la expresión “Precio sin IVA” y se acompañó de los siguientes valores: a) producto 1 iPhone XR, (i) precio inicial \$3.229.000, (ii) precio final \$2.099.900; b) producto 2 Lavadora Carga Superior, (i) precio inicial \$ 1.759.900, y (ii) precio final \$1.091.900.

No obstante, esta Dirección realizó el cálculo en aras de determinar si el precio final informado corresponde al precio sin IVA, advirtiendo que, al precio inicial se le aplicó un descuento adicional, pues, de no ser así, el precio final de los productos sería \$2.713.445 y \$1.478.907, respectivamente.

Así pues, la información suministrada por la investigada en su página web y aplicación móvil, sobre el precio de los productos ofrecidos durante la tercera jornada de exención tributaria, resultó no ser **clara**, pues, los consumidores no supieron si al precio inicial se le aplicó algún descuento adicional al beneficio tributario; tampoco fue **comprensible**, porque no se informó que el precio final era el resultado de aplicar una reducción adicional al descuento del impuesto sobre las ventas y, por tanto, no fue **idónea**, como quiera que, carece de la aptitud para que los consumidores sean adecuadamente informados.

Con ocasión a lo anterior, se encuentra acreditado que, la investigada no atendió la orden particular impartida en el numeral 1 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, que la conminaba a implementar íntegramente el contenido de la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020, la cual, ordenó en el literal b) del numeral 3 del artículo 1, informar, de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, si el precio anunciado el día de la exención del IVA incluía, además del beneficio de la exención, otros descuentos adicionales, pues, al revisar las pruebas antes referidas, resulta claro que, la investigada no informó de manera clara, comprensible e idónea, que algunos productos incluidos en el beneficio tributario, tenían descuentos adicionales por promociones u ofertas; lo cual, constituye un incumplimiento de las órdenes impartidas por esta Autoridad.

#### 43.2.1.2.1. Argumentos de FALABELLA DE COLOMBIA S.A.

**La información pública de precios, de los productos incluidos en el beneficio de exención tributaria, si fue clara, comprensible e idónea.**

Sobre el particular, señaló la investigada en sus escritos de intervención que, la información suministrada si era clara, comprensible e idónea puesto que discriminó cada uno de los precios informados en la plataforma online al incluir los siguientes datos: (i) precio inicial, (ii) precio final sin IVA y (iii) precio final sin IVA – CMR, diferenciados por los colores gris, negro y rojo para un mayor entendimiento.

Además, considera que, lo reprochado por esta Dirección fue que el precio de venta al consumidor fuera menor al precio sin IVA, por la aplicación de un descuento con ocasión a una oferta. Sin embargo, a su juicio, tal situación no genera vulneración a las normas de protección al consumidor, ya que: (i) el precio final es informado al consumidor de manera precisa y expresa, (ii) se informó que podían aplicar algunos descuentos por promoción u oferta, (iii) se indicó la forma de calcular el valor de la exención tributaria, con lo cual, se podía determinar la existencia de algún descuento adicional y, (iv) durante el mes siguiente al tercer día sin IVA no recibió peticiones, quejas o reclamos por el cobro de un precio más bajo o error en el cobro.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

En atención a los argumentos elevados por la investigada, sea lo primero indicar que, esta Dirección no desconoce que en la página web se informó el precio, discriminando: el precio inicial, el precio sin IVA y el precio final con medio de pago CMR, lo cual, se tuvo en cuenta al revisar las imágenes antes incorporadas. Sin embargo, el juicio de reproche surge porque, el precio sin IVA que se informó a los consumidores, no corresponde al valor que resulta de descontar el porcentaje correspondiente al impuesto sobre las ventas, al precio normal del producto.

Por otra parte, pese a que, se implementó un mecanismo para informar a los consumidores la forma de calcular el descuento del IVA, y se informó sobre la existencia de promociones vigentes durante la jornada de exención, esto no exime a la investigada del cumplimiento de la orden impartida por esta Autoridad, en la cual, se exigió informar a los consumidores, de manera clara, comprensible e idónea, en caso de aplicar una oferta o promoción, si el precio anunciado incluía el descuento correspondiente al beneficio de la exención tributaria y el descuento adicional derivado de la promoción.

Bajo tales consideraciones, aun cuando la orden impartida por esta Dirección señaló de manera concreta la obligación a cargo de la investigada, esta última decidió no atenderla, e informó en sus canales de comercio electrónico (página web y aplicación móvil), únicamente, el precio inicial y final de los productos, sin especificar los descuentos aplicados por conceptos distintos al beneficio tributario; por lo que, los argumentos de la investigada no tienen la virtud de relevarla del juicio de reproche.

Ahora bien, sobre el hecho de que la investigada no recibió peticiones, quejas o reclamos por el cobro de un precio inferior al que resultaba después de aplicar el descuento del impuesto, o por errores en los valores cobrados, esto no justifica el incumplimiento de las órdenes impartidas por esta Autoridad.

En adición, frente lo señalado sobre la imagen identificada con el **Nº 10** de la presente Resolución, respecto de la cual, indicó la investigada que, no corresponde una oferta o promoción sino a un beneficio otorgado a los tarjetahabientes del Banco Falabella, que se ofrece de manera permanente, y que, la lleva a considerar que no puede utilizarse para suponer una infracción. Esta Dirección reitera que, el análisis del presente cargo no tuvo en cuenta el beneficio ofrecido a los tarjetahabientes del Banco Falabella, sino, los precios que se informan como “P. sin IVA”, tal y como quedó evidenciado en el estudio de la pieza publicitaria aportada por la investigada.

De igual manera, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, indicó que, con la indicación de los precios no causó un daño a los consumidores, más bien, correspondió a una situación a favor de los mismos, pues, el precio pagado fue menor al precio que resultaba de descontar el valor del impuesto y, por tanto, considera que, mal haría este Despacho, si le impone una sanción por tal conducta.

Al respecto, este Despacho considera importante destacar que, pese a que el daño a los consumidores será estudiado en la oportunidad correspondiente, esta no es una razón válida para desconocer las órdenes impartidas por esta Autoridad. En todo caso, es importante señalar que, en materia de protección al consumidor, no se requiere de la materialización del daño sino que lo se analiza es la potencialidad del mismo frente a la conducta desplegada por el sujeto pasivo.

En virtud de lo expuesto y después de analizar los elementos materiales probatorios que integran el plenario, particularmente, las piezas publicitarias aportadas por la investigada mediante el radicado número 20-179897-16 del 30 de noviembre de 2020 y las visitas de inspección que reposan en los radicados números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020 y 20-179897-19 del 14 de diciembre de 2020, este Despacho encuentra probado que, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, no informó de manera clara, comprensible e idónea, si los precios anunciados en sus canales de comercio electrónico (página web y aplicación móvil) durante la tercera jornada de exención del IVA, incluían, además del beneficio tributario, descuentos por promociones u ofertas, lo cual, constituye un incumplimiento de lo ordenado en el literal b) del numeral 3 del artículo 1 de la Resolución Nº 31470 del 25 de junio de 2020 y, por tanto, un desconocimiento de la orden impartida en el numeral 1 del artículo primero de la Resolución Nº 41088 del 24 de julio de 2020.

#### **43.2.1.3. Frente al presunto incumplimiento de la orden impartida en el literal a) del numeral 4 del artículo 1 de la Resolución Nº 31470 del 25 de junio de 2020.**

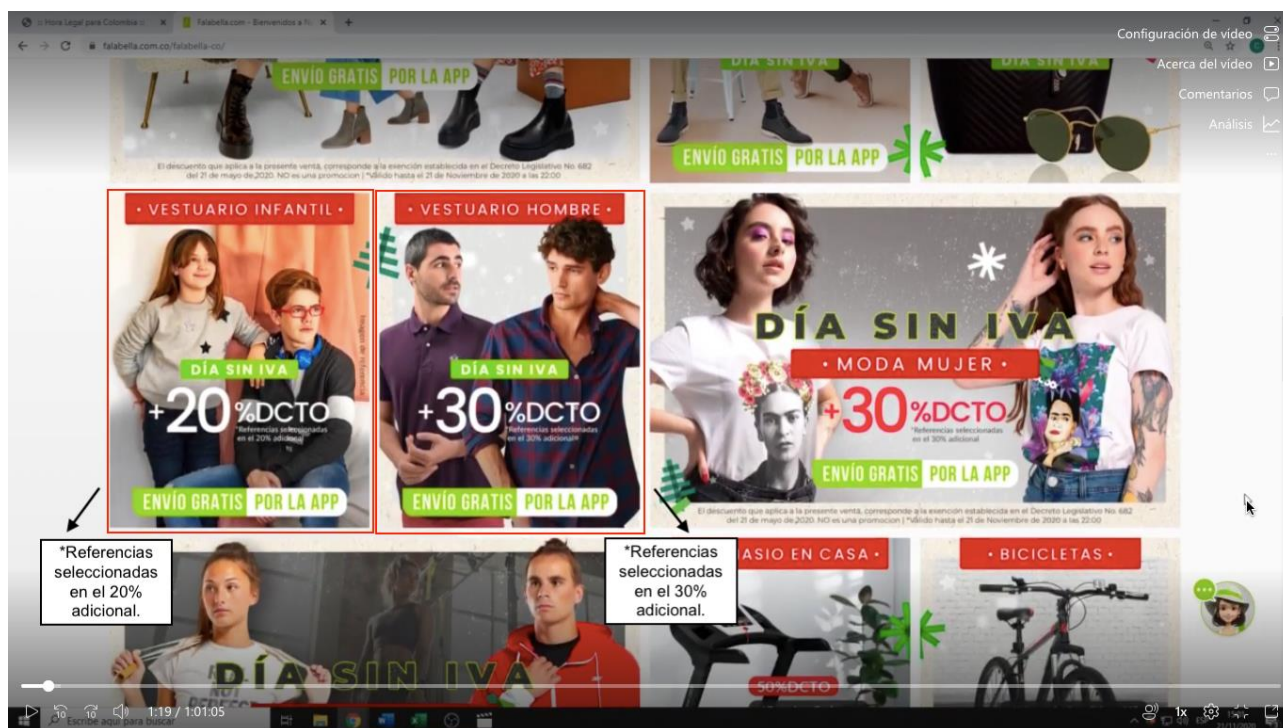
Como se explicó al inicio el presente apartado, el literal a) del numeral 4 del artículo 1 de la Resolución Nº 31470 del 25 de junio de 2020, ordenó que, en las piezas de comunicación utilizadas

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

para informar sobre la implementación de la medida de exención especial del impuesto sobre las ventas, se incluyera la siguiente leyenda: *“El descuento que aplica a la presente venta, corresponde a la exención establecida en el Decreto Legislativo No. 682 del 21 de mayo de 2020. NO es una promoción”*.

Sobre el particular, después de revisar la información recopilada en las visitas de inspección administrativa radicadas con los números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020 y 20-179897-19 del 14 de diciembre de 2020, este Despacho evidenció que, durante la tercera jornada de exención del IVA, la investigada publicó, en su página web y aplicación móvil, piezas de comunicación relacionadas con la aplicación del beneficio tributario, que no contenían la leyenda ordenada por este Despacho, como se observa en las siguientes imágenes:

Imagen N° 11. Visita de inspección administrativa a página web <http://www.falabella.com.co/> (minuto 1:19) – Radicado 20-179897-15



Al revisar la imagen antes incorporada, se evidencia que, al ingresar en la página web de la investigada, se encuentran piezas publicitarias que no incluyen la leyenda ordenada por esta Autoridad, en la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020.

Imagen N° 12. Visita de inspección administrativa a página web <http://www.falabella.com.co/> (minuto 0:44) – Radicado 20-179897-15

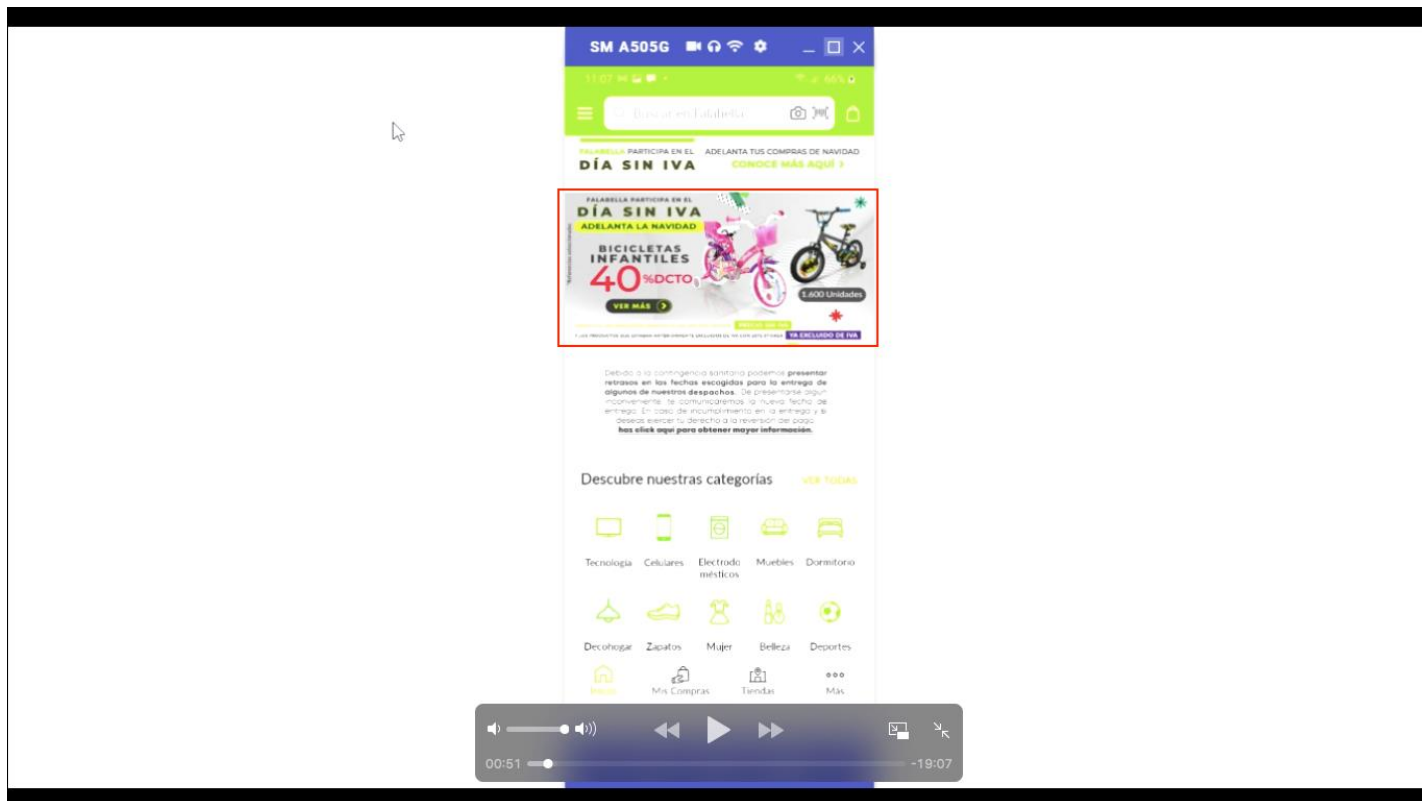


Así también, en la imagen arriba incorporada, se observa que, dentro de las piezas publicitarias empleadas en el carrusel dispuesto al inicio de la página web de la investigada, se incluyó la pieza ilustrada, en la cual, no se incluyó la leyenda ordenada por este Despacho.

La pieza publicitaria antes referida, también fue incluida en la aplicación móvil de la investigada, advirtiendo la misma omisión, como se observa a continuación:

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

**Imagen N° 13. Visita de inspección administrativa a aplicación móvil de Falabella (minuto 0:51) – Radicado 20-179897-19**



Con ocasión a lo anterior, esta Dirección encuentra que, la investigada no atendió la orden impartida en la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, que la conminaba a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020, que -a su vez- ordenó, en el literal a) del numeral 4 del artículo 1, incluir en las piezas de comunicación en las que se anunciara la implementación de la medida de exención, la leyenda *“El descuento que aplica a la presente venta, corresponde a la exención establecida en el Decreto Legislativo No. 682 del 21 de mayo de 2020. NO es una promoción”*.

#### **43.2.1.3.1. Argumentos de FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**

Al respecto, señaló la investigada en sus escritos de intervención que, las piezas publicitarias sí incluían la leyenda extrañada por esta Autoridad, y aportó capturas de pantalla de piezas publicitarias en las que se observa la frase en cuestión.

Adicionalmente, indicó que, en cuanto a la pieza publicitaria reproducida en el pliego de cargos y replicada en la imagen N° 11 del presente acto administrativo, las imágenes no pueden ser analizadas de manera aislada, pues, hacen parte de una misma pieza publicitaria y sí tiene incluida la leyenda ordenada por esta Autoridad, por lo que, a su juicio, el análisis de esta Dirección resulta distorsionado y alejado a la realidad del consumidor medio, quien si podía acceder a la información en una de las imágenes que integraba la misma pieza publicitaria.

En atención a lo apenas expuesto, este Despacho considera que los argumentos de la investigada no son de recibo, pues, pese a que una de las piezas publicitarias replicadas en la ilustración N° 11 del presente acto administrativo, contenga la leyenda, advierte este Despacho, por un lado, que no todas las piezas ofrecen las mismas categorías de productos, unas hacen referencia a “VESTUARIO INFANTIL”, otras a “VESTUARIO HOMBRE”, otras a “MODA MUJER” y otras a “BICICLETAS”, de manera que, no es posible concluir que se trate de una misma pieza de comunicación.

Y, por otro lado, si la investigada pretendía difundir todas las piezas ilustradas en la imagen N° 11 del presente acto administrativo, como una sola, debió incluir la leyenda, de manera que, abarcara el contenido completo de dichas imágenes, y no, en una pieza aislada, como si aplicara únicamente a dicho contenido.

Por otra parte, al revisar las visitas de inspección incorporadas al expediente y radicadas con los números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020 y 20-179897-19 del 14 de diciembre de 2020, esta Dirección advierte que, la investigada hizo uso de más piezas publicitarias en las que omitió incluir la leyenda ordenada en el literal a) del numeral 4 del artículo 1 de la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020. Lo cual, se evidencia en las imágenes identificadas con los números 12 y 13 de

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

esta Resolución; por lo que, si bien la investigada incluyó la leyenda en algunas de las piezas de comunicación utilizadas para informar la aplicación del beneficio tributario, no la incluyó en todas, lo cual, implica un incumplimiento de lo ordenado en el acto administrativo antes citado.

Así las cosas, los argumentos de la investigada no están llamados a prosperar y, después de revisar las pruebas que integran el plenario, en especial las piezas publicitarias capturadas en las visitas de inspección radicadas con los números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020 y 20-179897-19 del 14 de diciembre de 2020, este Despacho encuentra probado que, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, no incluyó, en todas las piezas de comunicación utilizadas para dar a conocer la aplicación del beneficio tributario, la leyenda ordenada en el literal a) del numeral 4 del artículo 1 de la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020, y, por tanto, desconoció la orden impartida por esta Autoridad en el numeral 1 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

#### 43.2.2. Frente al presunto incumplimiento de lo ordenado en el numeral 2 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

Sobre el particular, resulta importante aclarar que, el numeral 2 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, ordenó a la investigada, discriminar el valor del descuento de la exención especial del IVA y el valor correspondiente a deducciones derivadas de promociones u ofertas vigentes, en el resumen del pedido o el carrito de compras, de manera que, los consumidores conocieran el concepto de los valores descontados del precio final de los productos.

Bajo tales consideraciones, el cargo formulado a la investigada se fundamentó en la información allegada con el radicado número 20-179897-16 del 30 de noviembre de 2020, y las visitas de inspección administrativa radicadas con los números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020, 20-179897-19 y 20-179897-20 del 14 de diciembre de 2020, documentos en los cuales se evidenció que, la investigada no discriminó los valores descontados por la aplicación del beneficio tributario y las deducciones derivadas de promociones u ofertas vigentes.

Así las cosas, esta Dirección procedió a examinar la información allegada por la investigada con el radicado número 20-179897-16 del 30 de noviembre de 2020, en la cual, indicó que no pudo cumplir con la orden objeto de estudio, pues, su plataforma tecnológica no le permitió discriminar los descuentos. Sin embargo, aportó evidencia de la información suministrada a los consumidores, para explicar cómo calcular el descuento correspondiente al impuesto sobre las ventas – IVA, y cómo reconocer los demás descuentos, lo cual, se ilustra en las siguientes imágenes:

Imagen N° 14. Fragmento del Anexo 2 – Radicado 20-179897-16

FALABELLA PARTICIPA EN EL  
**DÍA SIN IVA**  
2020

¿CÓMO PUEDO CALCULAR EL BENEFICIO DE LA EXENCIÓN DEL IVA?

Se debe dividir el precio de venta con IVA por 1,19 para llegar al precio sin IVA. Un ejemplo:

|   |                  |
|---|------------------|
| PRECIO ANTES DE IVA >                     | \$1.000.000      |
| IVA >                                     | + 1,19           |
| <b>PRECIO QUE PAGA EL CONSUMIDOR &gt;</b> | <b>\$840.336</b> |

Ten en cuenta que el valor final contiene descuentos adicionales en aquellos productos en promoción.

falabella.com

Imagen N° 15. Fragmento del Anexo 2 – Radicado 20-179897-16

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”



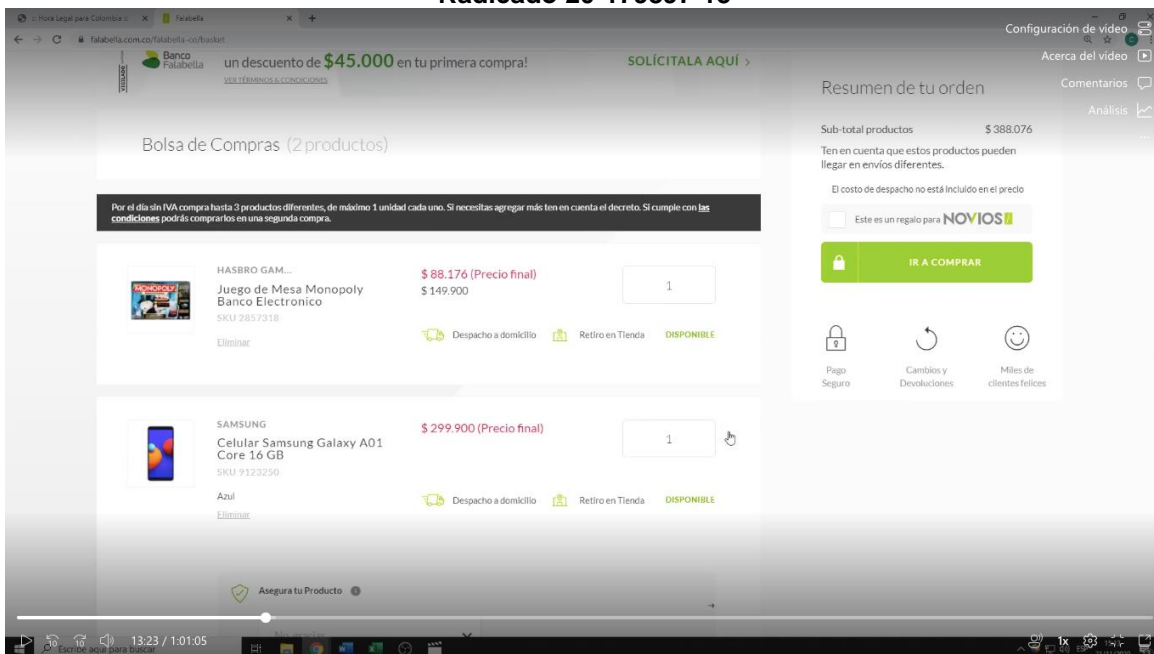
Como se observa en las imágenes antes incorporadas, la investigada elaboró una guía para que los consumidores pudieran realizar el cálculo del descuento del impuesto sobre las ventas, pero no remitió evidencia sobre la información suministrada en relación con la forma de identificar descuentos derivados de promociones u ofertas, diferentes a los que aplicaban para tarjetahabientes del Banco Falabella.

En igual sentido, se observa que, la investigada informó a los consumidores que el precio final tenía incluido el descuento correspondiente a las promociones u ofertas vigentes. Sin embargo, como se indicó en líneas precedentes, a diferencia de lo sucedido respecto del beneficio tributario, no hay evidencia de información que permitiera a los consumidores identificar los descuentos realizados por promociones u ofertas vigentes, para confirmar que la promoción hubiese aplicado en los términos ofrecidos.

En este orden de ideas, resulta claro que, la investigada no implementó el ajuste en los medios de comercio electrónico y, contrario a esto, elaboró una guía que, si bien permitía calcular el valor de la reducción del impuesto sobre las ventas, no ofrecía herramientas suficientes para que los consumidores conocieran el valor descontado por las promociones u ofertas vigentes; de manera que, no cumplió la orden impartida por esta Autoridad, pues, no otorgó a los consumidores los elementos suficientes para discriminar el valor descontado por la exención tributaria, y las reducciones derivadas de promociones u ofertas vigentes durante el tercer día sin IVA, realizado el 21 de noviembre de 2020.

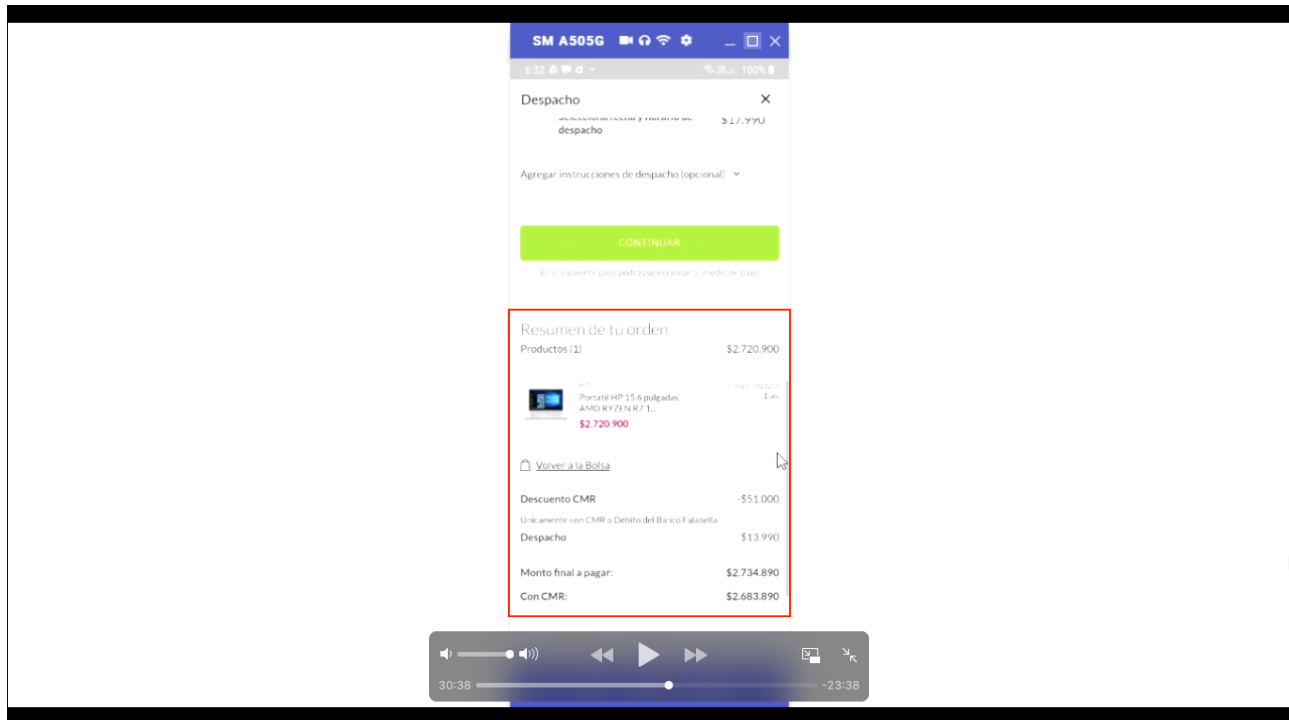
No obstante lo anterior, esta Dirección examinó en su integridad la información recaudada en las visitas de inspección radicadas con los números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020, 20-179897-19 y 20-179897-20 del 14 de diciembre de 2020, cuyos apartes se ilustran en las siguientes imágenes:

**Imagen N° 16. Visita de inspección administrativa a página web <http://www.falabella.com.co/> (minuto 13:23) – Radicado 20-179897-15**



**Imagen N° 17. Visita de inspección administrativa a aplicación móvil de Falabella (minuto 30:38) – Radicado 20-179897-19**

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”



Así, después de revisar las imágenes antes incorporadas, se advierte que, en efecto, la investigada no discriminó en el resumen del pedido que presenta a los consumidores antes de concluir la transacción a través de su página web y aplicación móvil, el valor correspondiente al descuento realizado por el beneficio tributario, y aquellos derivados de promociones u ofertas vigentes.

En virtud de lo anterior, este Despacho encuentra que, la investigada no atendió la orden impartida el numeral 2 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, que ordenaba discriminar, dentro del resumen del pedido o carrito de compras, los valores correspondientes al descuento del beneficio tributario y aquellos derivados de promociones u ofertas vigentes.

#### 43.2.2.1. Argumentos de FALABELLA DE COLOMBIA S.A.

##### Imposibilidades tecnológicas que le impidieron cumplir la orden.

Al respecto, la investigada reiteró en sus escritos de intervención que, le resultó imposible cumplir la orden impartida porque sus herramientas tecnológicas no se lo permitieron, situación que puso en conocimiento de esta Superintendencia en dos reuniones que tuvieron lugar el 6 y 26 de agosto del 2020; por lo que, elaboró un plan de acción, en el que incluyó: (i) un banner transversal en su página web con información del día sin IVA, e información relevante sobre la discriminación de precios, (ii) un landing explicativo con información sobre el cálculo de precios, e (iii) información difundida por distintos canales, para que los consumidores supieran cómo determinar el valor correspondiente a la exención tributaria.

Lo anterior, para indicar que, si bien se presentó una imposibilidad tecnológica para implementar la orden y discriminar los valores descontados en el resumen del pedido, informó oportunamente a esta Autoridad dicha imposibilidad, e implementó medidas que permitieron a los consumidores conocer, de manera idónea, precisa y adecuada, la forma en que aplicaban los descuentos realizados durante la tercera jornada de exención tributaria, realizada el 21 de noviembre de 2020.

En atención a lo apenas expuesto, esta Autoridad reconoce los esfuerzos realizados por la investigada para hacer frente a la dificultad tecnológica que se presentó. No obstante, como se indicó previamente, al momento de analizar las guías elaboradas para brindar herramientas que permitieran a los consumidores conocer los valores correspondientes a los descuentos realizados durante la jornada de exención tributaria del 21 de noviembre de 2020, se evidenció que, tales elementos se limitaron a instruir sobre la reducción del beneficio tributario, pero no hicieron referencia a descuentos derivados de promociones u ofertas; de manera que, esto no tiene la facultad de remplazar la orden impartida, que incluía, tanto el descuento del beneficio tributario, como aquellos aplicados por promociones u ofertas, aspecto que fue ignorado por la investigada.

En ese orden de ideas, las herramientas empleadas por la investigada, como lo fueron el banner en la página de inicio, el landing explicativo y previamente analizado, así como la difusión masiva a consumidores, si bien fungieron como apoyo para superar la dificultad tecnológica que se

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

presentaba, sólo informaban a los consumidores sobre como discriminar el valor de la exención tributaria, sin referir a los descuentos por promociones y ofertas, de manera que, la orden no fue atendida de manera íntegra.

Así las cosas, los argumentos de la investigada no están llamados a prosperar y, después de revisar las pruebas que integran el plenario, en especial, la información aportada mediante el radicado número 20-179897-16 del 30 de noviembre de 2020 y las visitas de inspección que reposan en los radicados números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020 y 20-179897-19 del 14 de diciembre de 2020, esta Autoridad encuentra acreditado que, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, no ajustó sus canales de comercio electrónico para discriminar, en el resumen del pedido o carrito de compras, los valores descontados por concepto de exención tributaria y aquellos derivados de promociones u ofertas, y, pese a que elaboró una guía para ilustrar a los consumidores sobre cómo hacer el cálculo de los descuentos, dicha información resulta incapaz de remplazar la orden impartida; de manera que, se confirma el incumplimiento de lo ordenado en el numeral 2 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

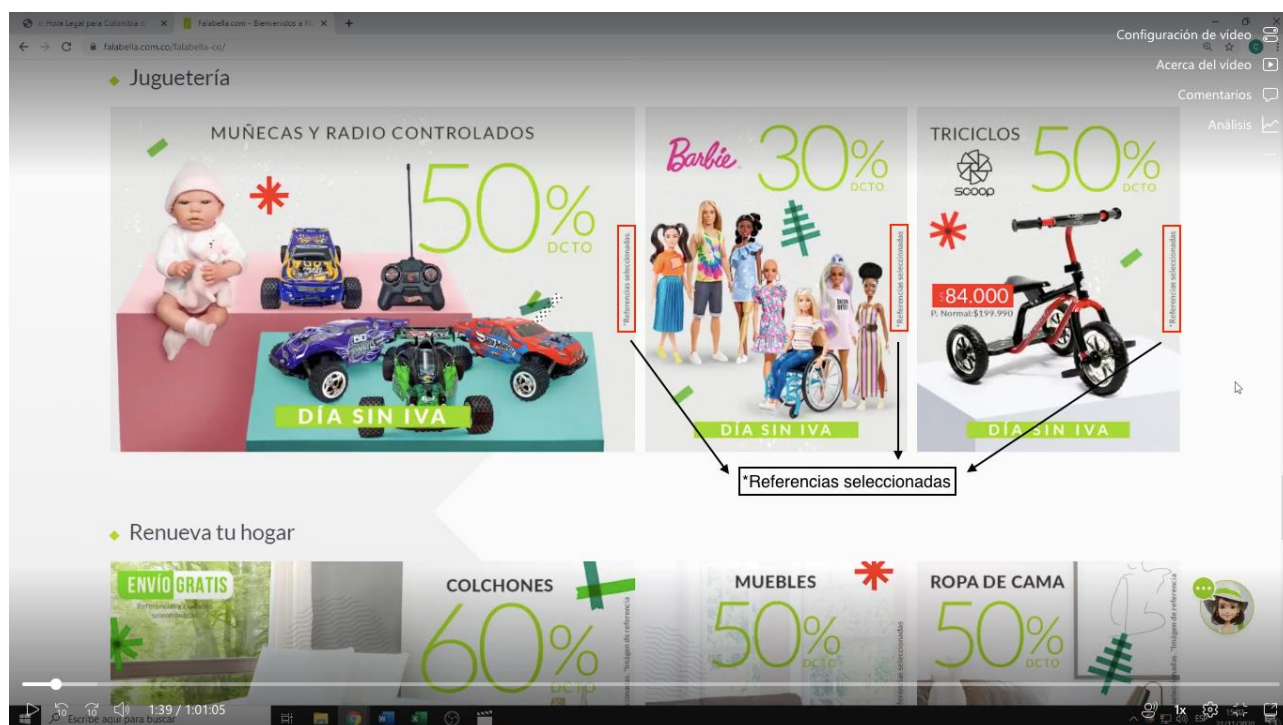
#### 43.2.3. Frente al presunto incumplimiento de la orden impartida en el numeral 4 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

Sobre el particular, resulta importante aclarar que, el numeral 4 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, ordenó a la investigada ajustar las piezas de comunicación utilizadas para dar a conocer las promociones y ofertas, informando las condiciones de tiempo, modo, y lugar, así como, cualquier otro requisito para acceder al beneficio.

Bajo tales consideraciones, el cargo formulado a la investigada se fundamentó en las visitas de inspección radicadas con los números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020, 20-179897-19 y 20-179897-20 del 14 de diciembre de 2020, documentos en los cuales se evidenció que, la investigada no informó en las piezas publicitarias utilizadas para dar a conocer promociones y ofertas, las condiciones de tiempo, modo, y lugar, así como, otros requisitos para acceder al beneficio, de conformidad con lo ordenado en el numeral 4 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

Así las cosas, esta Dirección revisará la información recaudada en las visitas de inspección radicadas con los números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020, 20-179897-19 y 20-179897-20 del 14 de diciembre de 2020, cuyos apartes se ilustran en las siguientes imágenes:

Imagen N° 18. Visita de inspección administrativa a página web <http://www.falabella.com.co/> (minuto 1:39) – Radicado 20-179897-15



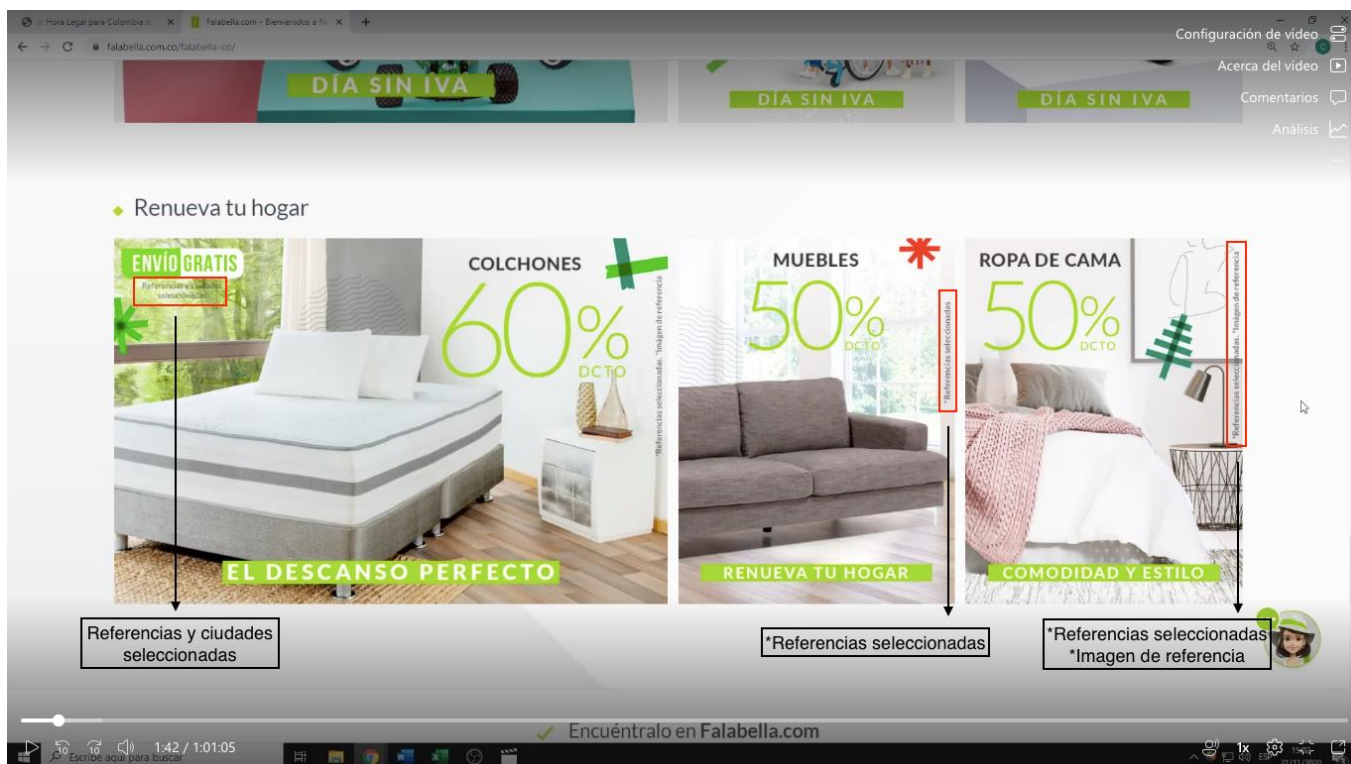
Así las cosas, al verificar la imagen antes incorporada, se advierte que, la investigada utilizó piezas de comunicación para dar a conocer las ofertas relacionadas con juguetes, en las que anunció que dicha promoción aplicaba para “Referencias seleccionadas”. Sin embargo, no se observa



“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

información que aclare cuáles son las referencias seleccionadas, ni otra condición para acceder al beneficio, como la vigencia de la promoción.

Imagen N° 19. Visita de inspección administrativa a página web <http://www.falabella.com.co/> (minuto 1:42) – Radicado 20-179897-15



En igual sentido, la imagen arriba incorporada muestra que, en las piezas de comunicación publicadas en la página web de la investigada, para dar a conocer las promociones u ofertas relacionadas con productos de hogar, se incluyó la condición de que aplicaba para “Referencias y ciudades seleccionadas”. Sin embargo, no se observa información que permite identificar cuáles son las referencias a las que aplica y en qué ciudades, ni la vigencia de la promoción.

Por lo expuesto, este Despacho advierte que, la investigada no atendió la orden impartida en el numeral 4 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, que ordenaba ajustar las piezas de comunicación utilizadas para dar a conocer promociones y ofertas, informando las condiciones de tiempo, modo, y lugar, así como, los demás requisitos para acceder al beneficio, pues, en las piezas de comunicación revisadas, se observa una frase en la cual se indica que el beneficio aplica para referencias y ciudades seleccionadas, sin brindar mayor información sobre el particular, ni señalar la vigencia de las promociones; por lo que, este Despacho encuentra probado el incumplimiento de la orden impartida en la resolución antes citada.

#### 43.2.3.1. Argumentos de FALABELLA DE COLOMBIA S.A.

Al respecto, señaló la investigada que, las piezas de comunicación sí incluían las condiciones de tiempo, modo y lugar que aplicaban a las promociones, pero, no se observan en los videos de las visitas de inspección, porque, no se interactuó con las piezas publicitarias, para acceder a los términos y condiciones; por lo que, en su criterio, este Despacho incurrió en un defecto fáctico al considerar probado el hecho con una prueba parcializada, en la cual, no se accedió a la pieza para verificar si se había incluido lo ordenado y, por ello, se debe archivar la investigación en relación con el cargo reprochado.

Con ocasión a lo esgrimido por la investigada, este Despacho considera importante señalar que, la lectura de la orden impartida deja claro que, las condiciones de tiempo, modo y lugar, así como, las demás que aplicaban al beneficio, debían incluirse en la pieza publicitaria empleada para dar a conocer la promoción. En otras palabras, la información exigida debía ser visible en la misma pieza utilizada para dar a conocer el beneficio a los consumidores, y en este orden, no era necesario interactuar con la pieza para acceder a la información requerida; de manera que, la prueba no deviene en parcializada, pues -se reitera- la orden indicó claramente que la información sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar, debía incluirse en la pieza de comunicación y no en enlaces que dirigieran a otros medios de información.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Así las cosas, los argumentos de la investigada no están llamados a prosperar y, después de revisar las pruebas que integran el plenario, en especial, la información recopilada en las visitas de inspección que reposan en los radicados números 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020 y 20-179897-19 del 14 de diciembre de 2020, este Despacho encuentra probado que, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, no ajustó las piezas de comunicación utilizadas para dar a conocer promociones y ofertas, informando las condiciones de tiempo, modo, y lugar, así como, cualquier otro requisito necesario para acceder al beneficio y, por tanto, se confirma el incumplimiento de lo ordenado en el numeral 4 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

#### 43.2.4. Frente al presunto incumplimiento de lo ordenado en el numeral 5 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

Al respecto, resulta importante señalar que, el numeral 5 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, ordenó a la investigada, ajustar su aplicación móvil a las disposiciones del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, particularmente, a disponer de un mecanismo para que los consumidores pudieran presentar peticiones, quejas y reclamos, dejando constancia de la fecha y hora de radicación, y que permitiera hacer seguimiento a la PQR dentro del mismo canal de comercio electrónico (aplicación móvil).

Bajo tales consideraciones, el cargo formulado a la investigada se fundamentó en las visitas de inspección administrativa adelantadas en la aplicación móvil de la investigada, radicadas con los números 20-179897-19 y 20-179897-20 del 14 de diciembre de 2020, evidenciando que, al parecer, la investigada no contaba con un mecanismo que permitiera presentar peticiones, quejas y reclamos dejando constancia de la fecha y hora de radicación, y que permitiera hacer seguimiento a la PQR, de conformidad con lo señalado en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, y como se ordenó en el numeral 5 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

Así las cosas, esta Dirección revisó la información allegada por la investigada mediante documento radicado con el número 20-179897-16 del 30 de noviembre de 2020, evidenciando que, al parecer, contiene evidencia de que la radicación de peticiones, quejas y reclamos, se podría adelantar a través de los portales de autogestión y asistente virtual, incluidos en la aplicación móvil de la investigada, como se observa a continuación:

Imagen N° 20. Fragmento de Acreditación Orden Administrativa Radicado – Radicado 20-179897-16

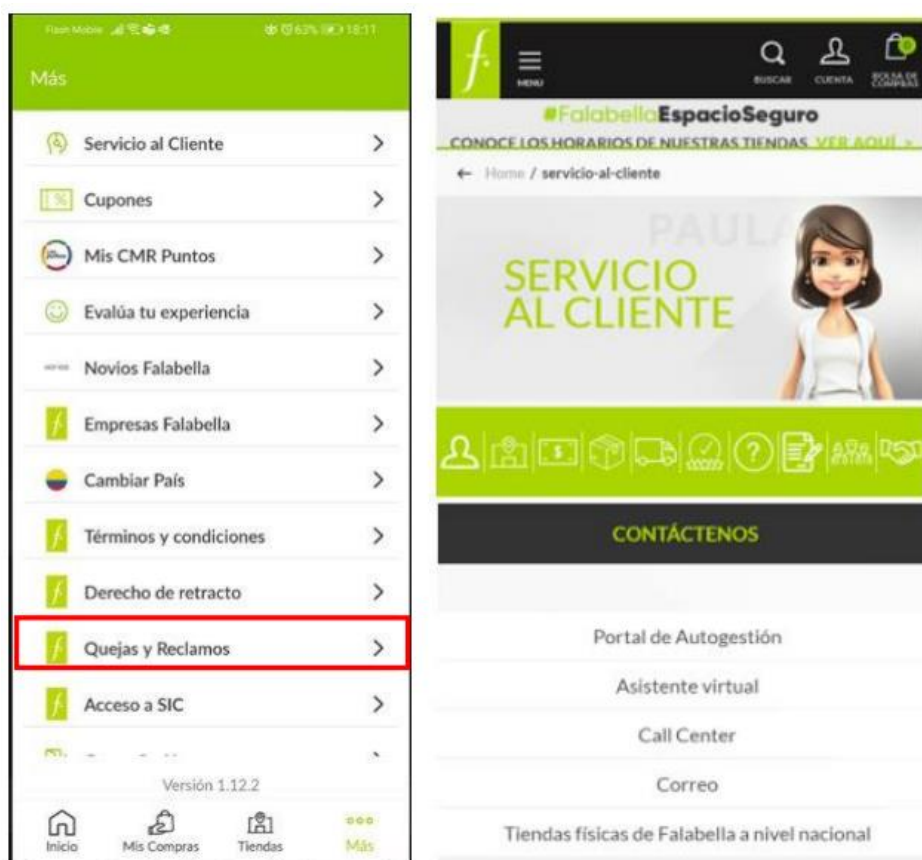
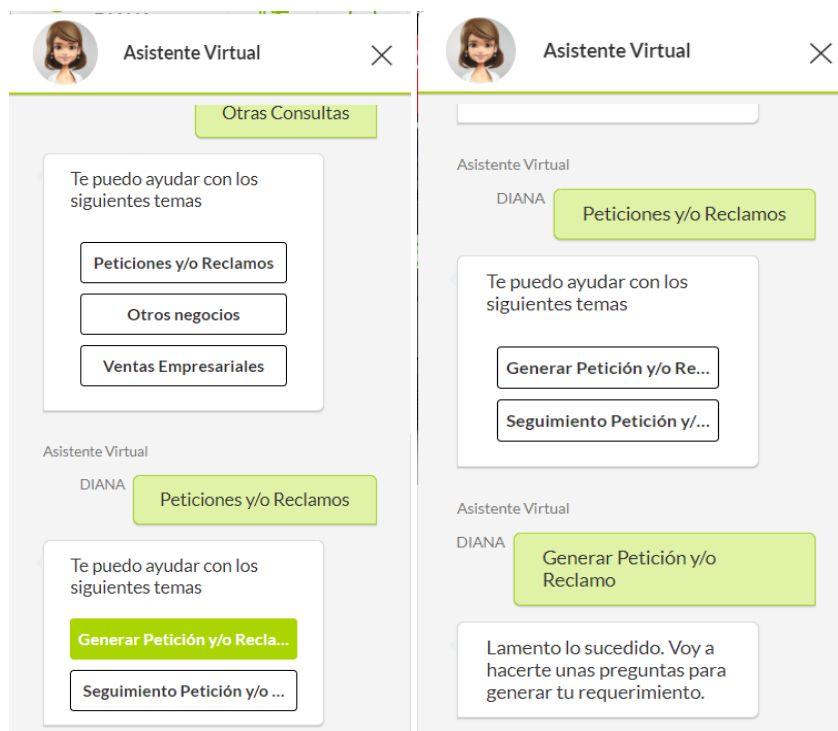


Imagen N° 21. Fragmento de Acreditación Orden Administrativa – Radicado 20-179897-16

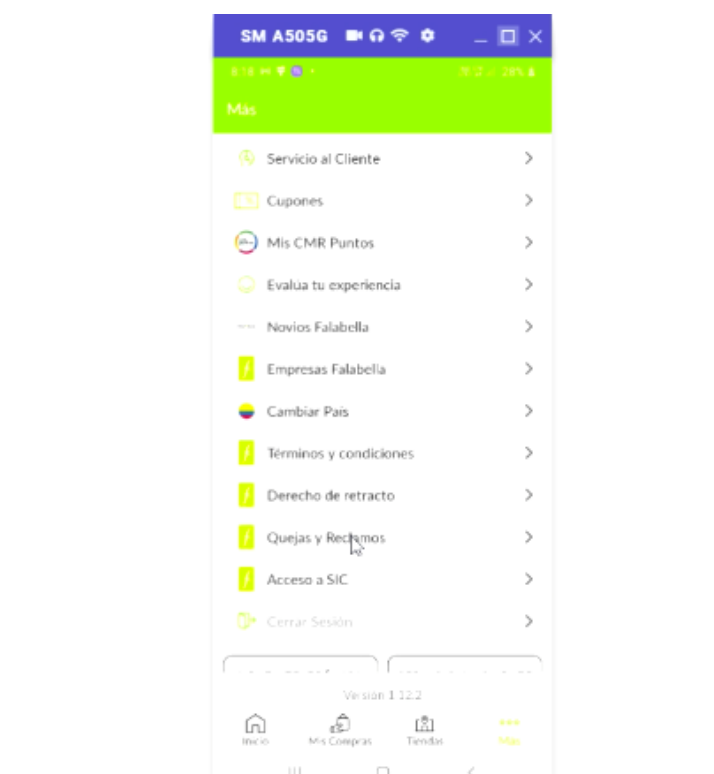
“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”



Al revisar las imágenes antes incorporadas, se evidencia que, la investigada indicó haber dispuesto de dos mecanismos para que los consumidores radicaran e hicieran seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos, a través de aplicación móvil, denominados portal de autogestión y asistente virtual.

No obstante lo anterior, al revisar la información consignada en las visitas de inspección administrativa adelantadas en la aplicación móvil de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, el 21 de noviembre de 2020, radicadas con los consecutivos números 20-179897-19 y 20-179897-20 del 14 de diciembre de 2020, se observa que, los mecanismos dispuestos para presentar peticiones, quejas y reclamos, no permitían realizar el proceso, pues, cuando se ingresaba al enlace denominado “Quejas y Reclamos”, se presentaba un mensaje que indicaba *“Estas por salir de la aplicación ¿Deseas continuar? Cancelar Ok”*, a través del cual, se dirigía al botón de servicio al cliente; en este punto, se intentó radicar la petición, queja o reclamo a través del asistente virtual, seleccionado el botón “haz click aquí” evidenciando que no se presentó variación alguna, como se observa en la siguiente secuencia de imágenes:

**Imagen N° 22. Visita de inspección administrativa a aplicación móvil de Falabella (minuto 0:27) – Radicado 20-179897-19**



**Imagen N° 23. Visita de inspección administrativa a aplicación móvil de Falabella (minuto 0:29) – Radicado 20-179897-19**

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

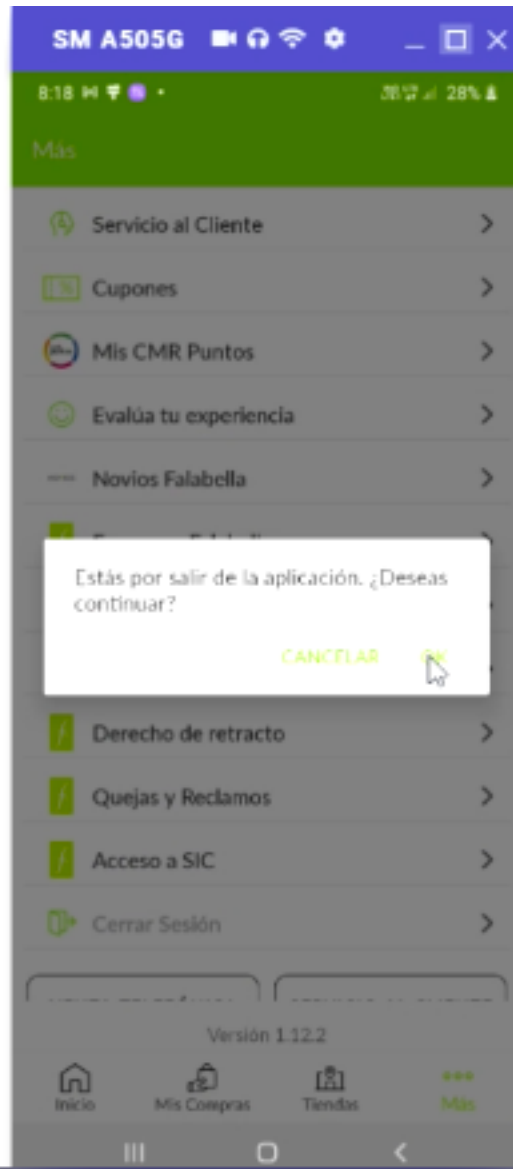


Imagen N° 24. Visita de inspección administrativa a aplicación móvil de Falabella (minuto 0:38) – Radicado 20-179897-19

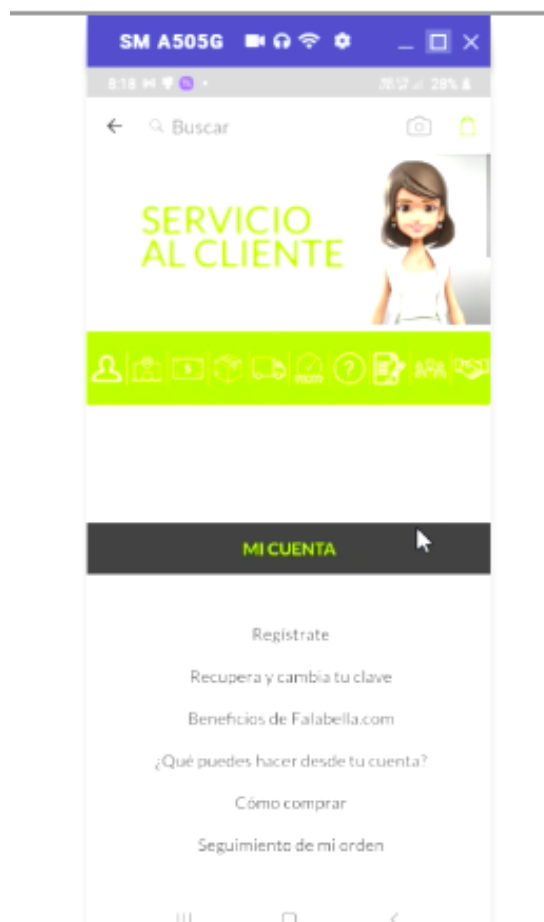
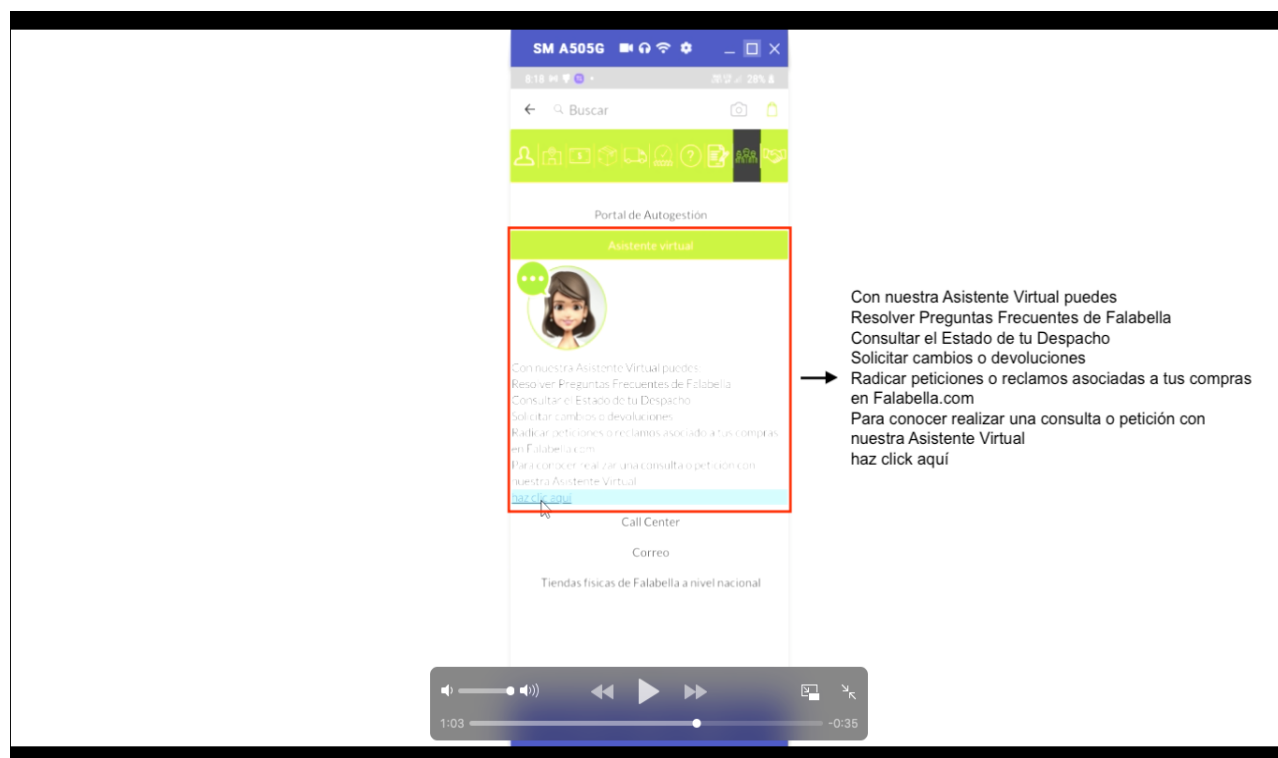


Imagen N° 25. Visita de inspección administrativa a aplicación móvil de Falabella (minuto 0:45) – Radicado 20-179897-19

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”



Imagen N° 26. Visita de inspección administrativa a aplicación móvil de Falabella (minuto 0:57 a 1:06) – Radicado 20-179897-19



En las imágenes antes incorporadas, se observa que, en la aplicación móvil de la investigada se disponía de dos mecanismos para la presentación de peticiones, quejas y reclamos, pero, cuando se intenta radicar una reclamación, seleccionado el botón “haz click aquí” dispuesto en el asistente virtual, no se evidencia ninguna alteración en el comercio electrónico, lo cual, se observa desde el minuto 0:57 hasta el minuto 1:06 de la grabación, esto, pese a seleccionar en repetidas ocasiones el botón dispuesto para presentar la reclamación; de manera que, no fue posible continuar con la radicación de la petición.

Por lo expuesto, este Despacho advierte que, la investigada no atendió la orden impartida en el numeral 5 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, que ordenaba

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

ajustar la aplicación móvil de manera que se incluyera un mecanismo que permitiera la radicación de peticiones, quejas y reclamos, dejando constancia de la fecha y hora de presentación, y que permitiera hacer seguimiento a la misma, de conformidad con lo previsto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, por lo que, este Despacho encuentra probado el incumplimiento de la orden impartida por esta Autoridad.

#### **43.2.4.1. Argumentos de FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**

Sobre el particular, indicó la investigada que, la “Asistente Virtual” funcionó correctamente durante la tercera jornada de exención del impuesto sobre las ventas que tuvo lugar el 21 de noviembre de 2020, y muestra de ello, es que, por este canal se radicaron un total de 10 peticiones, quejas y reclamos. Además, afirma que, en la visita de inspección administrativa radicada con el número 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020, se observa que, la radicación de la petición, queja o reclamo, no se concluyó con éxito, pues, quien realizó la inspección no autorizó el tratamiento de datos personales, lo cual, era indispensable para que procediera el trámite, y concluye que esta fue la causa del fracaso en la simulación.

En atención a lo anterior, esta Dirección parte por aclarar que, tal como se evidencia en las visitas de inspección que reposan en el radicado número 20-179897-15 del 23 de noviembre de 2020, referido por la investigada, las mismas tuvieron como objeto verificar la información consignada en la página web y redes sociales de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, pero no, en la aplicación móvil de dicha sociedad; de manera que, no son las llamadas a soportar el cumplimiento de lo ordenado en el numeral 5 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

En línea con lo expuesto, se reitera que, el fundamento probatorio del cargo revisado en el presente numeral, son las visitas administrativas realizadas en la aplicación móvil de la investigada, que reposan en los radicados 20-179897-19 y 20-179897-20 del 14 de diciembre de 2020, en las cuales, se advirtió que, la “Asistente Virtual” no permitió continuar el trámite de radicación de una petición, queja o reclamo, pues, como se observa en la secuencia de imágenes identificadas con los números **22 a 26** del presente acto administrativo, después de seleccionar el enlace “*Haz click aquí*”, el medio de comercio electrónico no mostró variación alguna, y esto se ilustra en la imagen **N° 26** de esta Resolución.

Ahora, frente al número de peticiones, quejas y reclamos radicadas por el mecanismo previsto para el efecto en los medios de comercio electrónico de la investigada, tal información no respalda el cumplimiento de la orden, pues, no se encuentra probado que las mismas se hayan radicado a través de la aplicación móvil de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, y particularmente, de la “Asistente Virtual”; razón por la cual, los argumentos de la investigada no la relevan del juicio de reproche.

Por otra parte, advierte este Despacho que, la investigada afirma haber implementado medidas adecuadas y efectivas en el plan de mejoramiento adoptado con ocasión de las órdenes impartidas en la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, las cuales, permitieron que, en las jornadas de exención tributaria realizadas durante los años 2021 y 2022, cumplieran con los requerimientos exigidos por esta Autoridad.

Sobre el particular, si bien esta Dirección reconoce el esfuerzo realizado por la investigada para ajustar su conducta a las normas de protección al consumidor, en desarrollo de las jornadas de exención tributaria, no puede desconocer que dichas medidas se adoptaron con posterioridad a los hechos materia de investigación; por lo que, no tienen la facultad de alterar el juicio de responsabilidad.

Así las cosas, los argumentos de la investigada no están llamados a prosperar y, después de revisar las pruebas que integran el plenario, en especial, la información recopilada en las visitas de inspección que reposan en los radicados números 20-179897-19 y 20-179897-20 del 14 de diciembre de 2020, este Despacho encuentra probado que, para el 21 de noviembre de 2020, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, no había implementado el mecanismo regulado en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, lo cual, confirma el incumplimiento de lo ordenado en el numeral 5 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020.

#### **43.2.5. Conclusiones en torno a la imputación fáctica N° 2.**

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

En conclusión, el estudio realizado en el presente numeral, que revisó el cumplimiento de lo ordenado en los numerales 1, 2, 4 y 5 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, de cara a los hechos probados, las normas que facultan a esta Autoridad para impartir órdenes e imponer sanciones por el incumplimiento de las mismas (numeral 9 del artículo 59 y artículo 61 de la Ley 1480 de 2011), y los elementos materiales probatorios que obran en el expediente, este Despacho encuentra probadas las siguientes infracciones:

1. Incumplimiento de la orden impartida en el numeral 1 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, que ordenaba a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, acatar lo dispuesto en la Resolución N° 31470 del 25 de junio de 2020, pues, la investigada: (i) informó un rango de fechas para la entrega de los productos incluidos en el beneficio tributario, comercializados durante el tercer día sin IVA, que superaba las dos (2) semanas siguientes a la venta, (ii) no informó de manera clara, comprensible e idónea si el precio final de los productos cobijados con la exención del IVA, incluía el descuento del impuesto y otra deducción derivada de promociones u ofertas, y, (iii) no incluyó en todas las piezas de comunicación utilizadas para dar a conocer la tercera jornada de exención tributaria, la leyenda ordenada por esta Autoridad.
2. Incumplimiento de la orden impartida en el numeral 2 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, debido a que, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, no discriminó el valor de la exención tributaria y el descuento derivado de alguna promoción u oferta, dentro del resumen del pedido o el carrito de compras, de los productos cobijados con el beneficio de exención tributaria, durante el tercer día sin IVA que tuvo lugar el 21 de noviembre de 2020.
3. Incumplimiento de la orden impartida en el numeral 4 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, porque, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, no ajustó las piezas de comunicación utilizadas para dar a conocer las promociones y ofertas, de manera que incluyeran las condiciones de tiempo, modo y lugar, así como, cualquier otro requisito para acceder al beneficio.
4. Incumplimiento de la orden impartida en el numeral 5 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, pues, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, no ajustó su aplicación móvil a lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, que establece la obligación de disponer en el mismo medio utilizado para comercio electrónico, de un mecanismo para la presentación de peticiones, quejas y reclamos, que deje constancia de la fecha y hora de radicación, y permita hacer seguimiento a la reclamación.

En mérito de lo expuesto, este Despacho encuentra probado el incumplimiento de las órdenes impartidas en los numerales 1, 2, 4 y 5 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, por parte de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, por lo que, se procederá a imponer la sanción administrativa que corresponda, de conformidad con lo que señala el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

#### **CUADRAGÉSIMO CUARTO: Sanción administrativa.**

Encontrándose demostrado el incumplimiento por parte de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT 900.017.447-8, de lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, así como, de las órdenes impartidas por esta Dirección en los numerales 1, 2, 4 y 5 del artículo primero de la Resolución N° 41088 del 24 de julio de 2020, en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, el numeral 9° del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, se debe imponer una sanción pecuniaria en los términos establecidos en el Estatuto del Consumidor<sup>47</sup>.

Así las cosas y para efectos de la graduación de la multa deberá atenderse a las particularidades del presente caso, de cara a los criterios establecidos en el párrafo 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

<sup>47</sup> 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 párrafo 1° del mismo artículo”.

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

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.

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.

Precisado lo anterior, debe indicarse que, 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-.

Por consiguiente y con fundamento en elementos materiales probatorios que integran el plenario, se determina que, la investigada no cumplió con los tiempos de entrega que aplicaban a los productos comercializados durante la primera, segunda y tercera jornada de exención del impuesto sobre las ventas -IVA- del año 2020, situación que, defraudó los intereses de un número importante de compradores,

[REDACTED] que no recibieron los bienes adquiridos a la investigada, dentro del plazo esperado. Lo cual, desconoce el derecho de los consumidores a recibir productos de calidad, y constituye una violación a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, que obliga a los productores a garantizar la calidad de los bienes y servicios que ponen en el mercado.

Adicionalmente, se tendrá en cuenta que, la investigada no cumplió lo ordenado en los numerales 1, 2, 4 y 5 del artículo primero de la Resolución N<sup>o</sup> 41088 del 24 de julio de 2020, desconociendo el derecho de los consumidores a recibir información clara sobre los tiempos de entrega que aplicaban a los productos adquiridos los días sin IVA, los descuentos que aplicaban al precio final de los bienes cobijados con la exención tributaria, si el precio final incluía el descuento del beneficio tributario y otro adicional derivado de una promoción u oferta, conocer que el beneficio tributario era un incentivo del Gobierno Nacional y no una promoción, tener claras las condiciones de tiempo, modo, lugar y demás requisitos para acceder a las promociones vigentes, y contar con un mecanismo que les permitiera radicar peticiones, quejas y reclamos a través de la aplicación móvil de la investigada, en los términos en que establece el Estatuto del Consumidor.

Por todo lo expuesto, el criterio de **daño causado a los consumidores**, será tenido en cuenta para tasar la sanción a imponer a la investigada.

Ahora bien, frente a **la persistencia en la conducta infractora**, y como se analizó en la presente Resolución, en cuanto a la obligación de garantizar la calidad de los productos comercializados durante las jornadas de exención del impuesto sobre las ventas, se evidenció que, la conducta se presentó desde el 19 de junio y se mantuvo, tanto el 3 de julio como el 21 de noviembre de 2020 inclusive, así que, frente a la imputación fáctica número 1, existió persistencia en la conducta infractora. Por lo anterior, este criterio será tenido en cuenta para la dosificación de la sanción.

Sobre el particular, se aclara que, el incumplimiento de lo ordenado en los numerales 1, 2, 4 y 5 del artículo primero de la Resolución N<sup>o</sup> 41088 del 24 de julio de 2020, se encuentra acreditado para la jornada del 21 de noviembre de 2020, de manera que, para esta conducta, no se tendrá en cuenta el criterio antes citado.

Ahora bien, en lo que atañe a la **reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor**, este Despacho no encontró que la investigada haya sido previamente sancionada, razón por la cual este criterio no se tendrá en cuenta al momento de la graduación de la sanción. Sin embargo, evidenciando que se solicitó la valoración de este criterio en favor de la investigada, resulta importante aclarar que, la redacción del criterio referido impide que se aplique

<sup>48</sup> Radicado con el N<sup>o</sup> 20-282508-9 del 4 de septiembre de 2020.

<sup>49</sup> Radicado con el N<sup>o</sup> 20-179897-29 del 23 de diciembre de 2020. Información, con corte al 15 de diciembre de 2020.



“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

como atenuante, pues, su participación depende de que exista reincidencia, de manera que, en ausencia de esta, lo que procede es omitir la aplicación del criterio.

En cuanto a la **disposición o no de buscar solución adecuada a los consumidores y la disposición o no de colaborar con las autoridades competentes**, se debe anotar que, dicho criterio no resulta aplicable al caso en particular, pues, no se demostró su configuración en el caso en concreto.

En lo que respecta al **beneficio económico** que se hubiera obtenido para el infractor o para un tercero por la comisión de la infracción demostrada, esta Dirección no pudo establecer el valor de dicho beneficio, razón por la cual, no se aplicará dicho criterio de dosificación en el presente caso.

Acerca de 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, es se anotar que, este criterio resulta aplicable cuando en efecto se logra demostrar y, como quiera que dentro del plenario no se encuentra probado que la investigada hubiere empleado medios fraudulentos en la comisión de la infracción, el señalado criterio tampoco resulta aplicable.

Por otro lado y de acuerdo con el **grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes**, esta Dirección debe indicar que, con base en las pruebas obrantes en el plenario y tal y como se expuso a lo largo del presente acto administrativo, la investigada no actuó con diligencia en la aplicación del marco normativo correspondiente al desarrollo de sus actividades como proveedor de bienes y servicios, toda vez que, infringió lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, e incumplió las órdenes impartidas por esta autoridad en ejercicio de las facultades dispuestas en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 y en los artículos 59 (numeral 9) y 61 de la Ley 1480 de 2011, razón por la cual, este criterio se tendrá en cuenta al momento de la imposición de la sanción.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece el régimen sancionatorio por la inobservancia a las órdenes impartidas y por la infracción de las normas que conforman dicho régimen, esta Dirección, atendiendo a las circunstancias particulares del caso bajo estudio, le impone una multa a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT 900.017.447-8, por la suma de **CIENTO SETENTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$177.480.000)** equivalentes a **CIENTO CINCUENTA Y TRES (153)** salarios mínimos mensuales legales vigentes, que corresponden **4184,66 UVT** a la fecha de la presente resolución.

#### **CUADRAGÉSIMO QUINTO: 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<sup>50</sup>, así como calculará el equivalente en el valor de la Unidad de valor Tributario vigente<sup>51</sup> para el momento de la imposición de la sanción.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: INCORPORAR** y otorgar el valor probatorio que de acuerdo con la ley le corresponde, a los documentos aportados por **FALEBALLA DE COLOMBIA S.A.**, con el escrito de alegatos de conclusión, radicado con el número 20-179897-84 del 9 de junio de 2023, que corresponden a los siguientes:

<sup>50</sup> El salario mínimo legal mensual vigente para el año 2023 es de UN MILLÓN CIENTO SESENTA MIL PESOS (\$1.160.000).

<sup>51</sup> El valor de Unidad de Valor tributario (UVT) que regirá para el año 2023 es de CUARENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS DOCE PESOS (\$42.412).

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

Carpeta “Anexos solicitud revocatoria directa”:

Video denominado “Anexo 1.webm”

Video denominado “Anexo 2.webm”

**ARTÍCULO SEGUNDO: RECHAZAR** por impertinentes y superfluas, las pruebas testimoniales solicitadas por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO TERCERO: NO ACCEDER** a la solicitud de la revocatoria directa presentada por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT. 900.017.447-8, respecto de la Resolución N° 26768 del 25 de mayo de 2023, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO CUARTO: IMPONER** una multa a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT 900.017.447-8, por la suma de **CIENTO SETENTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$177.480.000)** equivalentes a **CIENTO CINCUENTA Y TRES (153)** salarios mínimos mensuales legales vigentes, que corresponden a **4184,66 UVT** a la fecha de la presente resolución, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este acto administrativo.

**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](mailto: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° 31ª - 36, piso 3 Bogotá.

**ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR** personalmente el contenido de la presente resolución a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT 900.017.447-8, a través de su apoderada, 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 dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 28 de junio de 2023

El Director de Investigaciones de Protección al Consumidor,



JUAN PABLO LÓPEZ PÉREZ

#### NOTIFICACIÓN

Investigada:

**FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**

Identificación:

NIT. 900.017.447-8

Representante legal:

**RODRIGO AGUSTIN FAJARDO ZILLERUELO**

“Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa y se decide una actuación administrativa”

|   |  |
|---|--|
| Identificación:                                     | C.E. N° 378379   |
| Correo electrónico de notificación judicial:        | <a href="mailto:contacto@falabella.com.co">contacto@falabella.com.co</a>                     |
| Dirección física de notificación judicial:          | CI 99 11 A 32 Pi 2   |
| Ciudad:   | Bogotá D.C.  |
| <b>Apoderada:</b>                                   | <b>ANAMARIA RICO POLO</b>  |
| Identificación:                                     | C.C. N° 1.020.758.117  |
| Tarjeta Profesional:                                | T.P. N° 243.083 del C. S. de la J.   |
| Dirección física de notificación:                   | Calle 92 No. 11-51 Oficina 401   |
| Ciudad:   | Bogotá D.C.  |
| Dirección de correo electrónico<br>De notificación: | <a href="mailto:anamarica.rico@garrigues.com">anamarica.rico@garrigues.com</a> <sup>52</sup> |

Proyectó: MAGT  
Revisó: YAPG  
Aprobó: JPLP

---

<sup>52</sup> De conformidad con lo indicado expresamente por la apoderada en los consecutivos 83 y 84 del expediente.