



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 31899 DE 2022

(25 de mayo de 2022)

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación N° 19-179297

**VERSIÓN PÚBLICA**

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial por las conferidas por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, el Decreto 4886 de 2011, en armonía con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, y

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que en ejercicio de sus facultades legales, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en los numerales 22, 39 y 62 del artículo 1 y el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, conoció de la queja presentada por el señor [REDACTED], en contra de la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, identificada con el NIT 800.169.352-6, con radicado número 19-179297-0 del 12 de agosto de 2019, por medio de la cual expuso lo siguiente:

*"(...) La empresa en mención no cumple con sus acuerdos de servicio establecidos vía correo electrónico y su página web. Compré unos zapatos el cual tenía el envío incluido desde el día 25 de julio de 2019 para entrega el 5 de agosto de 2019. A hoy día (12 de agosto) aún no hay información sobre el bien comprado, no responden el correo electrónico de atención y mucho menos su línea telefónica en donde no dan información de una fecha puntual de entrega. Siguen pasando los días y tampoco es posible el reverso del dinero. No soy la única persona con el pésimo servicio y espero que no le siga pasando a nadie más.*

*Siguen haciendo campañas con su supuesto envío gratis del cual probablemente la compra no va a llegar en el corto plazo. Adjunto una nueva campaña que tienen vigente donde probablemente va a pasar lo mismo".*

**SEGUNDO:** Que en atención a lo expuesto, esta Dirección dio inicio a la correspondiente averiguación preliminar, requiriendo a la investigada, mediante el oficio radicado bajo el número 19-179297-3 y 19-179297-4 de fecha 18 de octubre de 2019, para que aportara e informara lo siguiente:

*"1. Indicar cual es la información previa suministrada a los consumidores con relación a los tiempos de entrega de los productos y/o servicios que comercializa a través del portal web "https://www.chevignon.com.co". (En adelante el portal web). (Aportar pruebas que sustenten sus afirmaciones).*

*2. Informar cuál es el procedimiento utilizado para establecer los tiempos estimados en la entrega de los productos y/o servicios solicitados por los consumidores a través del portal web.*

*3. Explicar cuáles son las soluciones brindadas a los consumidores en el evento que no sea posible entregar el bien y/o servicio en la hora y fecha indicada.*

*4. Informar cómo se aplica el derecho de retracto de las compras realizadas a través de su portal web. Remitir a este Despacho copia de diez (10) solicitudes de retracto presentadas en los últimos tres (3) meses.*

*5. Anexar copia de veinte (20) facturas de venta expedidas a través de su portal web en los últimos tres (3) meses.*

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

6. Anexar copia de veinte (20) actas de entrega de los productos comercializados en su portal web.

7. Informar de qué medios dispone para que los consumidores presenten sus PQR's (allegar el procedimiento que maneja).

8. Aportar copia de las peticiones, quejas y reclamos recibidas, durante los últimos tres (3) meses con relación a los tiempos de entrega, indicando fecha de radicación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma.

Finalmente, esta Dirección le advierte que de no suministrar a más tardar el día 2019-11-08, respuesta clara, completa, precisa y en español a cada uno de los literales de la presente orden, se impondrán las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 (...).

**TERCERO:** Que en atención al citado requerimiento, **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, dio respuesta mediante escrito radicado con el número 19-179297-6 de fecha 08 de noviembre de 2019, indicando entre otras cosas, lo siguiente:

"(...) 1. La Compañía informa a sus consumidores en cuatro (4) partes de la página web [www.chevignon.com.co](http://www.chevignon.com.co) (en adelante "Portal web") los tiempos de entrega de los productos comercializados en su portal.

Estas partes son:

1. En la Página Principal (figura de camión 'Entrega en 7 días hábiles').
2. En Preguntas Frecuentes (página principal, parte inferior 'NECESITAS AYUDA').
3. En Términos y Condiciones (página principal link 'Términos y condiciones').
4. En Estado de Orden (página principal link "Estado de orden").

Acorde con la información suministrada en las diferentes partes del portal web, es importante anotar que, la Compañía comunica a sus consumidores 4 aspectos relevantes: (i) la promesa de entrega de los productos comercializados a través del Portal web; (ii) la entrega de los productos dentro de un plazo no superior a los 30 días calendario siguientes a la fecha en que se adquieren los mismos; (iii) la opción con que cuenta el consumidor de ejercer el derecho de retracto en caso de que, pasados 30 días calendario no haya recibido su producto; (iv) pone a disposición de los consumidores una herramienta que le proporciona información en tiempo real del estado actual su pedido (...).

2. Informamos los procesos o etapas que se adelantan al interior de la Compañía, de los cuales depende el tiempo estimado de entrega (7 días hábiles) de los productos comercializados a través el portal web.

**Etapas 1 (Días 1 y 2):**

Una vez el consumidor realiza la compra de productos a través del Portal web, el sistema descarga este pedido de manera inmediata en el sistema de facturación de la Compañía. Luego de que el sistema de facturación recibe el pedido, este genera una alerta dentro del sistema de inventario del Centro de Distribución (CEDI), con el fin de recolectar y separar las prendas solicitadas en el pedido, una vez el CEDI reúne las prendas que comprenden el pedido, este elabora la factura del pedido y entrega los productos a la empresa transportadora para su envío.

**Etapas 2 (Días 2 y 3):**

La empresa transportadora puede tardar hasta dos (2) días hábiles en recoger la mercancía reportada por el CEDI para su distribución a nivel nacional.

**Etapas 3 (Día 3 al 7)**

Posterior a la entrega del pedido a la empresa transportadora, el tiempo estimado de entrega dependerá de la ciudad donde deba entregarse el producto, acorde con las siguientes variables;

- a) Tipo de ciudad (principal o intermedia);
- b) La entrega la realiza directamente la empresa transportadora;
- c) La empresa transportadora requiere subcontratar la entrega de los productos con otra empresa, cuando el destino no sea una ciudad principal o intermedia (...).

3. Respecto del procedimiento interno realizado por la Compañía, en los casos en que los tiempos de entrega no se cumplen, nos permitimos detallarlo a continuación:

A. La Compañía realiza una gestión telefónica al consumidor, en la que comunica lo

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*siguiente: (i) se disculpa por los inconvenientes que ha tenido con su pedido, (ii) le pregunta si se encuentra interesado en esperar su pedido o prefiere la devolución de su dinero. En algunos eventos, la Compañía puede informar al consumidor sobre la entrega de un obsequio, con el fin de compensar la espera.*

*B. En el evento de que no sea posible contactar al consumidor por medio de la gestión telefónica, se le envía el siguiente mensaje al correo electrónico diligenciado al momento de la compra (...).*

*C. En el evento de que no sea posible contactar al consumidor telefónicamente o por correo electrónico, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la comunicación, se continúa con el procedimiento de envío de la prenda, asegurando que el término de envío no exceda los 30 días calendario siguiente desde la fecha de la compra.*

*D. En los eventos en que la comunicación o correo electrónico sea efectivo, la Compañía procede a: (i) iniciar el procedimiento de reverso de la compra, (ii) iniciar el procedimiento de devolución del dinero, o (iii) el envío tardío de las prendas, sin exceder los 30 días calendario Posteriores al momento de la compra.*

*E. Realizada la reversión o devolución del dinero y una vez la Compañía cuenta con el soporte de la transacción, envía un comunicado al consumidor confirmado el reverso o la devolución de la transacción. (...)*

*4. Con relación a la primera solicitud "Informar cómo se aplica el derecho de retracto de las compras realizadas a través de su portal web", cabe mencionar que, la Compañía comprende dicho requerimiento en el sentido de aportar toda aquella información suministrada a los consumidores sobre los requisitos o condiciones que se deben cumplir para la atención del retracto de una compra realizada en el portal web (...).*

*7. Con relación a 'Informar de qué medios dispone para que los consumidores presenten sus Pros', nos permitimos comunicar que, tal y como se observa en el Portal web, página principal, así como en la sección 'Preguntas frecuentes' – 'Ayuda Online', los canales habilitados a los consumidores para que presenten sus PQR's son los siguientes:*

- a. Radicando físicamente una PQR en cualquiera de las tiendas físicas Chevignon del país.*
- b. Llamando a la Línea de Atención al Cliente 01 8000 423878 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m. sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.*
- c. Enviando un correo a [servicioalcliente@chevignon.com.co](mailto:servicioalcliente@chevignon.com.co)*
- d. Diligenciando el formulario de peticiones, quejas y reclamos disponible en el Portal web (...).*

*Respecto de 'allegar el procedimiento que maneja', cabe mencionar al Despacho que, aportamos con este escrito una copia del mapa del proceso, ejecutado por la Compañía una vez se recibe una PQR, independientemente del canal de entrada. Dicho mapa, contiene a su vez el procedimiento realizado por la Compañía.*

*Resulta relevante informar que, tanto el mapa como el procedimiento son comunicados por la Compañía a las personas encargadas de atender las PQRS. Cabe anotar que, dicho procedimiento se ejecuta por medio de la plataforma 'Microsoft Dynamics 365', tal y como se ha mencionado en este escrito (...).*

Junto con su respuesta, la investigada aportó copia de solicitudes de retracto, copia de facturas de venta, copia de facturas que sustentan el flete del envío, copia de guías de entrega, copia del mapa del proceso de recepción de las Pros y su respectiva descripción, relación de peticiones, quejas y reclamos, con su respectivo trámite y, copia del certificado de existencia y representación legal de **MERCADEO Y MODA S.A.S.**

**CUARTO:** De igual forma, esta Dirección conoció de la denuncia presentada por la señora [REDACTED], radicada con el número 19-200575-0 del 4 de septiembre de 2019, en contra de la investigada, la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, en la que manifestó lo siguiente:

*"(...) El pasado 5 de agosto de 2019, realicé una compra en la aplicación de la tienda MANGO, de forma online, pasados los 9 días laborables, según describe la fecha de entrega del producto, este no llega y me comunico vía correo electrónico en más de 5 oportunidades*

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*y por teléfono, sin obtener ninguna respuesta acerca del producto. Ha pasado un mes de la compra y la tienda no se ha manifestado de ninguna manera; por lo tanto, pido que sea investigado el proceso de venta online, de manera tal que este evento no vuelva a suceder a otras personas o a mí y se realicen las respectivas sanciones debido al incumplimiento en el pacto adquirido, pues la prenda fue pagada en su totalidad y AUN no la recibo NI RECIBO RESPUESTA POR NINGUN MEDIO”.*

**QUINTO:** Que en desarrollo de la correspondiente averiguación preliminar, este Despacho procedió a efectuar requerimiento de información a la investigada, mediante los oficios radicados con los números 19-200575-3 y 19-200575-5 de fecha 24 de octubre de 2019, solicitándole:

“(…)

1. Indicar cuál es la información previa suministrada a los consumidores en relación con los tiempos de entrega de los productos y/o servicios que comercializa a través del portal web <https://shop.mango.com/co> (en adelante el portal web). (Aportar pruebas que sustenten sus Afirmaciones).

2. Informar cuál es el procedimiento utilizado para establecer los tiempos estimados en la entrega de los productos y/o servicios solicitados por los consumidores a través del portal web.

3. Explicar cuáles son las soluciones brindadas a los consumidores en el evento que no sea posible entregar el bien y/o servicio en la hora y fecha indicada.

4. Informar cómo se aplica el derecho de retracto de las compras realizadas a través de su portal web. Remitir a este Despacho copia de diez (10) solicitudes de retracto presentadas en los últimos tres (3) meses.

5. Anexar copia de veinte (20) facturas de venta expedidas a través de su portal web en los últimos tres (3) meses.

6. Anexar copia de veinte (20) actas de entrega de los productos comercializados en su portal web.

7. Informar de qué medios dispone para que los consumidores presenten sus PQR's (allegar el procedimiento que maneja).

8. Aportar copia de las peticiones, quejas y reclamos recibidas, durante los últimos tres (3) meses con relación a los tiempos de entrega, indicando fecha de radicación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma.

Finalmente, esta Dirección le advierte que de no suministrar a más tardar el día 2019-11-14, respuesta clara, completa, precisa y en español a cada uno de los literales de la presente orden, se impondrán las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 (...).

**SEXTO:** Que en atención al citado requerimiento, **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, dio respuesta mediante escrito radicado con el número 19-200575-6 de fecha 14 de noviembre de 2019, e indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

“(…)

1. La Compañía informa a sus consumidores los tiempos de entrega de los productos comercializados en la página web <https://shop.mango.com/co> (en adelante "Portal web") en tres (3) momentos de la relación de consumo: (i) previa. (ii) durante y (iii) posterior a la compra.

La Compañía dispone de (2) bodegas para el almacenamiento y envío de mercancía a los consumidores, la primera de ellas ubicada en el municipio de Itagüí, Colombia (en adelante "Itagüí"), y la segunda ubicada en la ciudad de Barcelona, España (en adelante "Barcelona"). En este escrito nos referiremos específicamente a la información suministrada a los consumidores de manera (i) previa V (ii) durante el proceso de compra (...).

2. La Compañía cuenta con dos (2) procedimientos para el envío de las prendas, uno para las prendas ubicadas en Itagüí y otro por las prendas ubicadas en Barcelona.

A. ENVÍO DE PEDIDOS - ITAGÜÍ (entrega de 3 a 5 días hábiles) (...).

B. ENVÍO DE PEDIDOS - BARCELONA (entrega hasta en 14 días hábiles) (...).

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

Acorde con los dos (2) procesos antes explicados, la Compañía informa a los consumidores que su pedido será entregado hasta en cinco (5) días hábiles para las prendas que se encuentren en Itagüí, o hasta catorce (14) días hábiles para las prendas que se encuentren en Barcelona (...).

**3.** Respecto de las soluciones brindadas a los consumidores cuando no es posible entregar los productos en la fecha y hora indicada, cabe informar que, la Compañía cuenta con dos (2) procedimientos para atender dichos casos, los cuales se desarrollan a continuación.

**A. Procedimiento por retraso en la entrega.** (Específicamente para pedidos provenientes de Barcelona).

1. Una vez la Compañía conoce algún tipo de retraso en las actividades que se deben realizar en los días (etapas) 8 u 11 (...), esta envía de manera inmediata un mensaje al correo electrónico de aquellos consumidores que se pueden ver afectados por dicho retraso y/o novedad (...).

**B. Procedimiento por pedido agotado - Bodega Itagüí:**

1. Una vez la Compañía conoce que un producto no se encuentra disponible para Licking (selección y recolección de prendas dentro del CEDI), esta se comunica de inmediato con el consumidor, ya sea telefónicamente o por medio de correo electrónico, informándole lo siguiente: (i) le comunica que la prenda identificada con el número de referencia x, la cual hace parte del pedido identificado bajo el número x, se encuentra agotada, (ii) informa al consumidor que la Compañía debe realizar la devolución del total del dinero pagado por la prenda agotada, además (iii) le otorga un descuento del 20% para una próxima compra en el Portal web.

**C. Procedimiento por pedido agotado - Bodega Barcelona:**

1. Una vez el consumidor realiza el pedido, y la bodega en Barcelona reporta no contar con el producto adquirido, el sistema envía de manera, automática un mensaje al correo electrónico del consumidor en el cual le comunica lo siguiente: (i) le comunica que la prenda identificada con el número de referencia x, la cual hace parte del pedido identificado bajo el número x, se encuentra agotada, (ii) informa al consumidor que la Compañía debe realizar la devolución del total del dinero pagado por la prenda agotada.

2. Una vez la Compañía recibe la información bancaria del consumidor realiza procedimiento de devolución de valor total pagado por el consumidor sobre las prendas que no podrán ser entregadas, devolución que no excede los 30 días calendario siguientes.

3. Realizada la devolución del dinero y una vez la Compañía cuenta con el soporte de la transacción, envía un comunicado al consumidor confirmado la devolución de la transacción.

4. Con relación a "Informar cómo se aplica el derecho de retracto de las compras realizadas a través de su portal web", cabe mencionar que, la Compañía comprende dicho requerimiento en el sentido de aportar toda aquella información suministrada a los consumidores asociada al ejercicio del derecho de retracto de una compra realizada en el Portal web.

El Portal web dispone de una sección específica para informar a los consumidores acerca del derecho de retracto de una compra para lo cual, en la página principal, parte inferior, pueden dar clic en el botón "Ayuda" para obtener mayor información (...).

7. Con relación a "Informar de qué medios dispone para que los consumidores presenten sus PQR's", nos permitimos comunicar que, tal y como se observa en el Portal web, la sección "Preguntas frecuentes" - "Ayuda Online", los canales habilitados a los consumidores para que presenten sus PORS son los siguientes:

**a)** Llamando a la Línea de Atención al Cliente 01 8000 413770 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m. sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

**b)** Radicando físicamente una PQR en cualquiera de las tiendas MNG del país. **c)** Enviando un correo a [servicioalcliente@mng.com.co](mailto:servicioalcliente@mng.com.co).

**D)** Diligenciando el formulario de peticiones, quejas y reclamos disponible en el Portal web, por medio del botón PQR's (...).

Junto con su respuesta aportó copia de solicitudes de retracto, copia de facturas de venta, copia de guías de entrega, copia del mapa del proceso de recepción de las Pros y su descripción, relación de

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

peticiones, quejas y reclamos con su respectivo trámite, copia del certificado de existencia y representación legal de la sociedad.

**SÉPTIMO:** Que así mismo, esta Dirección conoció de la queja presentada por el señor [REDACTED], radicada con los números 19-253556-0 y 19-253580-0 de fecha 31 de octubre de 2019, en contra de **PUNTO ESTILO COLOMBIA S.A.S.**, en la que manifestó lo siguiente:

*“El pasado 6 de octubre de 2019 compré por la tienda On-line de MNG ‘Mango’, marca que el denunciado opera en Colombia, dos prendas en una promoción que ofrecían del 20% de descuento, la página web menciona que la entrega se realiza en 14 días laborales contados a partir del día hábil siguiente a la compra, a la fecha de la presente denuncia han pasado 18 días hábiles sin que el operador me informe el número de guía ni la fecha exacta de entrega de los productos comprados en la dirección de envío registrada, la línea de atención al usuario “018000413770” ya conoce mis números telefónicos y no contestan”.*

Mediante radicado número 19-253556-1 del 1 de noviembre de 2010, aportó copia del resumen del pedido que presuntamente realizó a través de la página web shop.mango.com, copia del cruce de correos entre tobarorozco@gmail.com y juliana.jaramillo@gco.com.co, en relación con el pedido realizado, confirmación de compra y mensaje de texto confirmando una transacción por \$575.840

**OCTAVO:** Que así las cosas, esta Dirección procedió a requerir a **PUNTO ESTILO COLOMBIA S.A.S.** mediante los radicados números 19-253556-4 y 19-253556-5 del 18 de diciembre de 2019, para que suministrara la información y documentación que a continuación se relaciona:

*“1. Informar los términos, condiciones y restricciones generales para el uso de los servicios ofrecidos a través de su página web. Explicar detalladamente de qué manera se encuentran dispuestos para su consulta por parte del consumidor. (Allegar las pruebas que sustenten sus afirmaciones)*

*2. Indicar cuál es la información previa suministrada a los consumidores en relación con los tiempos de entrega de los productos y/o servicios que se comercializan a través de su página web. (Aportar pruebas que sustenten sus afirmaciones)*

*3. Informar cuál es el procedimiento utilizado para establecer los tiempos estimados en la entrega de los productos y/o servicios solicitados por los consumidores a través de su página web.*

*4. Explicar cuáles son las soluciones brindadas a los consumidores en el evento que no sea posible suministrar el bien y/o servicio en la hora y fecha indicada.*

*5. Informar en qué consiste el proceso de compra de los productos ofrecidos a través de su página web. Allegar la información previa suministrada a los consumidores al respecto.*

*6. Allegar copia de una simulación de compra que incluya al menos tres productos, donde se pueda evidenciar un resumen del pedido previamente al pago.*

*7. Especificar cuál es el procedimiento establecido para que los consumidores puedan ejercer el derecho de retracto e indicar la información suministrada a los mismos sobre el particular.*

*8. Allegar copia de diez (10) solicitudes de retracto presentadas en los últimos tres (3) meses y su correspondiente respuesta.*

*9. Especificar cuál es el procedimiento establecido para que los consumidores puedan solicitar la reversión del pago e indicar la información suministrada a los mismos sobre el particular.*

*10. Allegar copia de diez (10) solicitudes de reversión del pago presentadas en los últimos tres (3) meses y su correspondiente respuesta.*

*11. Informar cuáles son las políticas de renuncia, cancelación, cambio y devolución establecidas para compras realizadas en su página web.*

*12. Indicar si el precio informado en relación con los bienes y/o servicios ofertados a través de sus canales de comercialización, incluyen los impuestos, costos y demás gastos adicionales.*

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

13. *Explicar de qué manera se informa a los consumidores sobre la disponibilidad de los productos ofrecidos en su página web.*

14. *Indicar a través de qué medios se envía al consumidor la información relacionada con la transacción, una vez se ha realizado el pago de un pedido. Allegar, en medio magnético, diez (10) comprobantes de pago emitidos a los consumidores, en razón a la adquisición de productos y/o servicios a través de su página web.*

15. *Allegar copia de las peticiones, quejas y reclamos recibidas durante los últimos tres (3) meses, relacionados con la entrega de los productos ofrecidos en su página web, indicando fecha de radicación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma”.*

**NOVENO:** Que en atención al citado requerimiento, el 8 de enero de 2020, **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, presentó el escrito con radicado 19-253556-6, mediante el cual aclaró que es esta sociedad quien está facultada para dar respuesta a lo solicitado por este Despacho, teniendo en cuenta que es la franquiciada de MNG y que **PUNTO ESTILO COLOMBIA S.A.S.**, solo ostenta la calidad de mandataria para temas de facturación de MNG.

Así pues, **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, manifestó:

En relación con el **primer punto:** que los términos, condiciones y restricciones generales para el uso de los servicios que se prestan a través de la página [www.shop.mango.com/co](http://www.shop.mango.com/co), están dispuestos en la parte inferior de la referida página.

Con ocasión al **segundo punto:** expresó que informa a los consumidores sobre los tiempos de entrega de los productos adquiridos a través de su sitio web, de manera previa, durante y con posterioridad a la compra. Que el tiempo de entrega informado depende de la bodega en la que esté ubicada la prenda adquirida, es decir, este puede ser de 3 a 5 días hábiles si la bodega es la ubicada en Itagüí - Colombia, o de 14 días hábiles si la bodega está ubicada en Barcelona - España, lo cual lo informan de manera previa al inicio del proceso de compra.

Respecto del **tercer punto:** informó que cuenta con dos (2) procedimientos para determinar el tiempo de entrega de las prendas, y que éste depende de dónde se encuentran ubicadas las mismas; que el primer procedimiento es el de las entregas de prendas que están en Colombia, en el que en los dos (2) primeros días calendario se descarga el pedido en el sistema de facturación, se genera alerta en el sistema de inventario, se realiza la selección y recolección de las prendas y se factura. Entre el segundo y tercer día calendario desde que se hizo la compra, la transportadora recoge la mercancía, la cual es entregada entre el tercer y quinto día. En el segundo procedimiento, el día de la compra se descarga al sistema el mismo, se realiza la selección y recolección de prendas, se empaca para despacho y se ubica en uno de los dos (2) envíos semanales que se hacen desde España, al día cinco se inician los trámites de importación, el día octavo se transporta la mercancía, los días noveno y once, se hace el proceso de nacionalización y de salida por parte de la DIAN, para luego ser recogidos el día doce (12), entregado a la transportadora el día catorce (14) y entregado al cliente el día diecisiete (17) calendario después de realizada la compra.

En cuanto al **cuarto punto:** señaló que en caso de que no sea posible entregar el producto en la fecha informada, envían un mensaje a los consumidores, en el que le informan que la prenda no podrá ser entregada en el tiempo informado y que será entregada en los próximos días, sin superar los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de la compra, caso en el que se le hará la devolución del dinero cancelado. Si el pedido no es entregado en el término informado, sin que se haya dado aviso sobre su demora, se procede a comunicarse con el consumidor para informarle lo sucedido, darle la opción de entregarle en un nuevo tiempo la prenda o de devolverle el dinero cancelado, y le concede un bono del veinte por ciento (20%) de descuento para una próxima compra en el portal web. Cuando el producto está agotado, envían una comunicación al usuario, en el que le comunican sobre lo sucedido, le informan que se va a proceder con la devolución del dinero cancelado y le otorgan un veinte por ciento (20%) de descuento para una próxima compra en el portal web.

En respuesta al **sexto punto:** se reprodujeron cuatro (4) imágenes, que corresponden al proceso de compra de tres productos, en las que se observa que en el resumen del pedido y con anterioridad al pago, también se informa al consumidor sobre el tiempo para su entrega. Referente a lo solicitado en el séptimo punto, indicó que la información sobre el procedimiento para ejercer el derecho de retracto está dispuesta en su portal web, en el botón “Cambios y devoluciones” de “Ayuda”.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En cuanto a la reversión de pago cuestionado en el **noveno punto**, expresó que:

*“(…) la Compañía atiende y tramita la reversión de un pago, siempre y cuando el cliente haya notificado alguno de los siguientes escenarios o causales: (i) sea objeto de fraude; (ii) cuando la compra corresponda a una operación no solicitada; (iii) cuando el producto adquirido no sea recibido; (iv) cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre el o (v) cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.  
(…)”*

Como respuesta al **onceavo punto**, la citada sociedad transcribió sus políticas de cambio y devolución, las cuales inician con el acercamiento que hace el consumidor a uno de los establecimientos de comercio físicos, quien debe entregar el producto en caja para ser revisado, verificar su estado y que no se incurra en alguna de las causales que no permita realizar el cambio y luego de ser revisada la prenda, se le informa al consumidor la aceptación o la negación de su solicitud. Que el consumidor tiene sesenta (60) días calendario desde la fecha de adquisición de producto para solicitar su cambio.

Igualmente, frente al **doceavo punto**, manifestó que los precios informados a los consumidores incluyen el IVA, pero no incluyen el costo de envío, ya que este varía dependiendo del valor total del pedido. Respecto al **punto trece**, mencionó que informa al consumidor sobre la disponibilidad de los productos desde que inicia su navegación en el portal web, que las tallas disponibles están en negrilla, las que no, se ven en gris claro, adicionalmente de expresarlo cuando el consumidor visita un producto específico.

Así mismo, **MERCADEO Y MODA S.A.S.** indicó que cuando un consumidor realiza una transacción, informa sobre la misma al finalizar el proceso de compra y le envía un correo electrónico con el comprobante del pago, resumen del pedido y su factura.

**DÉCIMO:** Que así las cosas, en virtud de lo dispuesto en el inciso 1 del artículo 36 de la Ley 1437 de 2011, se procedió a acumular a la presente actuación 19-179297, las actuaciones preliminares adelantadas con los radicados 19-200575, 19-253556 y 19-253580, toda vez que cumplen con los requisitos propios de tal procedimiento (acumulación)<sup>1</sup>, esto a través de la Resolución No. 81346 del 18 de diciembre de 2020.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que en atención a la información recaudada en la etapa preliminar, esta Dirección por medio de la Resolución N° 81346 del 18 de diciembre de 2020<sup>2</sup> inició la presente investigación administrativa mediante formulación de cargos en contra de la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, identificada con el Ni. 800.169.352-6, por presunto incumplimiento de los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011, por una probable falta de calidad en la prestación del servicio de posventa y una presunta falta de información clara, veraz y comprensible.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que con base en los considerandos inmediatamente anteriores, esta Dirección concedió a la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, identificada con Ni. 800.169.352-6, un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la notificación del acto administrativo, para que presentara descargos y aportada y/o solicitara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del proceso.

**DÉCIMO TERCERO:** Que estando dentro del plazo señalado para ello, la investigada **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, allegó escrito radicado con los radicados 19-179297-20 y 19-179297-21 de 21 de enero de 2021 en el cual presentó descargos.

**DÉCIMO CUARTO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución N°. 18265 de 31 de marzo de 2021<sup>3</sup> ordenó la apertura del periodo probatorio y otorgó

<sup>1</sup> CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. LEY 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. **“ARTÍCULO 36. FORMACIÓN Y EXAMEN DE EXPEDIENTES.** Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad.

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”.

<sup>2</sup> Notificada personalmente el 30 de diciembre de 2020, de conformidad con la certificación obrante en el consecutivo 19-179297-18 de 30 de diciembre de 2020 y que es visible tanto en el plenario como en el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad.

<sup>3</sup> Comunicada en debida forma el 31 de marzo de 2021, de conformidad con la certificación obrante en el consecutivo 18-229123-26 de 23 de abril de 2021 y que es visible tanto en el plenario como en el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad.



“Por la cual se decide una actuación administrativa”

valor probatorio a las pruebas documentales recaudadas en la etapa de averiguación preliminar y con el escrito de descargos y así mismo, negó el decreto de las pruebas testimoniales solicitadas por la investigada.

De igual forma, la Dirección decretó pruebas de oficio, con el fin de que la investigada allegara en un término de diez (10) días contados a partir de la comunicación de la resolución en mención, las siguientes documentales:

**“11.1. Documentales:**

**11.1.1. Balance General vigencias 2019 y primer semestre de 2020, firmados por el Contador**

*Publico, vía email.*

**11.1.2. Estado de Resultados correspondiente a los años 2019 y primer semestre de 2020, firmados por el Contador Público, vía email.**

**11.1.3. Aportar en formato Excel (.Sus), relación de ventas de todos los productos comercializados a través de los portales electrónicos <https://www.chevignon.com.co/> y <https://shop.mango.com/co/>, desde el 1 de octubre al 30 de noviembre de 2019, vía email. Esta información deberá contener: fecha de factura, número de factura, referencia, breve descripción del producto, cantidad y valor cancelado.”**

**DÉCIMO QUINTO:** Que la investigada, en el plazo señalado para ello y con ocasión a lo solicitado en la Resolución N° 18265 de 31 de marzo de 2021, aportó mediante escrito con radicado número 19-197297-25 del 19 de abril de 2021 los siguientes documentos:

**15.1.** Archivo en formato pdf nominado “*PRUEBA No.1 NOTIFICACIÓN APERTURA DE PLIEGO DE CARGOS POR SIC A MNG*” que contiene memorial calendado Medellín 26 de enero del 2021, dirigido a “*PUNTO FA S.L-BARCELONA ESPAÑA-*” informando sobre la apertura de la investigación adelantada por esta Entidad, firmada por [REDACTED] C.C. [REDACTED], quien según fue verificado en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Medellín, funge como Segundo Suplente del Representante Legal Principal, en una (1) página.

**15.2.** Archivo en formato pdf nominado “*PRUEBA No.2 RESPUESTA COMUNICACIÓN MNG ESPAÑA*” que contiene memorial calendado Medellín 15 de marzo del 2021, dirigido a “*PUNTO FA S.L-BARCELONA ESPAÑA-*”, el cual contiene captura de pantalla correspondiente a número de rastreo de carga AWB72966384334, captura de pantalla de documento de transporte No. BCNAE1602263 de la DIAN y tabla que relaciona cliente, pedidos, motivo de retraso y consecutivo de “*SN DIAN*”, firmado por el Sr. [REDACTED], en nueve (9) páginas.

**15.3.** Archivo en formato pdf nominado “*PRUEBA No.3 COMPROBANTE ENTREGA NOTIFICACIÓN APERTURA PLIEGO DE CARGOS*” que contiene copia simple de documento de rastreo No. 7632476165 “*MEDELLÍN, COLOMBIA- BARCELONA, ESPAÑA*” emitido por DHL Express, calendado 17 de febrero del 2021, en dos (2) páginas.

**15.4.** Archivo en formato pdf nominado “*PRUEBA No.4 COMPROBANTE ENTREGA RESPUESTA COMUNICACIÓN MNG*” con copia simple de documento de rastreo No. 3232821325 “*MEDELLÍN, COLOMBIA- BARCELONA, ESPAÑA*” emitido por DHL Express, calendado 22 de marzo del 2021, en tres (3) páginas.

**15.5.** Archivo en formato pdf nominado “*CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL. MERCADEO Y MODA S.A.S*” con copia simple del Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad MERCADEO Y MODA S.A.S. identificado con NIT. 800.169.352-6, expedido por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, de fecha abril 7 del 2021, en quince (15) páginas.

**15.6.** Archivo en formato pdf nominado “*ANEXO No.1 CARTILLA ESTADOS FINANCIEROS MERCADEO Y MODA S.A.S.*” en cincuenta y tres (53) páginas, el cual contiene:

**15.6.1.** Estado de Situación Financiera -MERCADEO Y MODA S.A.S. NIT 800.169.352-6- en cuadro comparativo 2020 y 2019 para el periodo correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre para cada año, firmado por representante legal suplente, revisor fiscal y contador público.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**15.6.2.** Estado de Resultados Integrales y Otro Resultado Integral -MERCADEO Y MODA S.A.S. NIT 800.169.352-6- en cuadro comparativo 2020 y 2019 para el periodo correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre para cada año, firmado por representante legal suplente, revisor fiscal y contador público.

**15.6.3.** Estado de Cambios en el Patrimonio -MERCADEO Y MODA S.A.S. NIT 800.169.352-6- en cuadro comparativo 2020 y 2019 con saldos a 31 de diciembre para los años 2018, 2019 y 2020, firmado por representante legal suplente, revisor fiscal y contador público.

**15.6.4.** Estado de Flujo de Efectivo -MERCADEO Y MODA S.A.S. NIT 800.169.352-6- en cuadro comparativo 2020 y 2019 para el periodo correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre para cada año, firmado por representante legal suplente, revisor fiscal y contador público.

**15.6.5.** Cartilla “MERCADEO Y MODA S.A.S. ESTADOS FINANCIEROS Y REVELACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y 2019” presentando políticas y prácticas contables, políticas contables aplicadas y notas a los estados financieros.

**15.7.** Archivo en formato pdf nominado “ANEXO No.2 ESTADOS FINANCIEROS PRIMER SEMESTRE 2020” en tres (3) páginas, el cual contiene:

**15.7.1.** Estado de Situación Financiera -MERCADEO Y MODA S.A.S. NIT 800.169.352-6- en cuadro comparativo para los criterios “ACTIVOS” y “PASIVOS” con corte al 30 de junio del 2020, firmado por representante legal suplente, revisor fiscal y contador público.

**15.7.2.** Estado de Resultado Integral -MERCADEO Y MODA S.A.S. NIT 800.169.352-6- con corte al 30 de junio del 2020, firmado por representante legal suplente, revisor fiscal y contador público.

**15.8.** Archivo Excel nominado “ANEXO No.3 RELACIÓN DE VENTAS. CHEVIGNON” relacionando facturas, referencias, descripción, cantidad y valor, en treinta y un mil ciento ocho (31108) líneas.

**15.9.** Archivo Excel nominado “ANEXO No.4 RELACIÓN DE VENTAS MNG” relacionando facturas, referencias, descripción, cantidad y valor, en seis mil ochocientos veinticinco (6825) líneas.

**15.10.** Archivo en formato pdf nominado “MEMORIAL. APORTE PRUEBAS RESOLUCIÓN 18265 DEL 2021” con documento calendado Medellín 16 de abril de 2021, bajo referencia “ENVÍO DE PRUEBAS REQUERIDAS EN LA RESOLUCIÓN 18265 DEL 2021”, relacionando las pruebas solicitadas por este Despacho, firmado por el Representante Legal Suplente, en dos (2) páginas.

**DÉCIMO SEXTO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución N° 63128 de 30 de septiembre de 2021<sup>4</sup>, cerró el término probatorio y corrió traslado a la investigada para presentar sus alegatos de conclusión.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que la investigada **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, allegó escrito radicado bajo el número 19-179297-31 de 14 de octubre de 2021, en el cual presentó alegatos de conclusión.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que dentro de esta investigación administrativa se tuvieron como pruebas las siguientes:

**18.1. Pruebas documentales incorporadas con ocasión de la averiguación preliminar.**

- Queja presentada por el señor [REDACTED], radicada con el número 19-179297-0 de 12 de agosto de 2019, junto con sus anexos.
- Requerimiento de información efectuado a **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, mediante oficio 19-179297-3 de 18 de octubre de 2019.
- Respuesta presentada por **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, radicada bajo el número 19-179297-6 de 8 de noviembre de 2019, con todos sus anexos.

<sup>4</sup> Comunicada en debida forma el 30 de septiembre de 2021, de conformidad con la certificación obrante en el consecutivo 18-229123-30 de 6 de octubre de 2021 y que es visible tanto en el plenario como en el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

- Queja presentada por la señora [REDACTED], radicada con el número 19-200575-0 de 4 de septiembre de 2019, junto con sus anexos.
- Requerimiento de información efectuado a **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, mediante los oficios radicados bajo los números 19-200575-3 y 19-200575-5 de 24 de octubre de 2019.
- Respuesta presentada por **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, radicada bajo el número 19-200575-6 de 14 de noviembre de 2019, con todos sus anexos.
- Queja presentada por el señor [REDACTED], radicada con los números 19-253556-0 y 19-253580-0 de 31 de octubre de 2019, junto con sus anexos.
- Radicado 19-253556-1 de 1 de noviembre de 2010, mediante el cual el señor **JUAN PABLO TOBAR OROZCO** aportó copia del resumen del pedido que presuntamente realizó a través de la página web [shop.mango.com](http://shop.mango.com), copia del cruce de correos entre [tobarorozco@gmail.com](mailto:tobarorozco@gmail.com) y [juliana.jaramillo@gco.com.co](mailto:juliana.jaramillo@gco.com.co), en relación con el pedido realizado, confirmación de compra y mensaje de texto confirmando una transacción por \$575.840.
- Requerimiento de información efectuado a **PUNTO ESTILO COLOMBIA S.A.S.** mediante los radicados números 19-253556-4 y 19-253556-5 de 18 de diciembre de 2019.
- Respuesta presentada por **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, radicada bajo el número 19-253556-6 de 8 de enero de 2020, con todos sus anexos.
- Certificado de Existencia y Representación Legal de **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, consultado en el Registro Único Empresarial y Social, Cámaras de Comercio (RUES).

#### 18.2. Pruebas documentales incorporadas con ocasión de la apertura del periodo probatorio:

- Escrito de descargos de la investigada, el cual se identifica en el plenario mediante radicados números 19-179297-19, 19-179297-20 y 19-179297-21 de 21 de enero de 2021.

Así, la investigada aportó las siguientes pruebas documentales:

- Certificado de Existencia y Representación Legal de **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, identificada con NIT 800.169.352-6, expedido por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, de fecha 06 de enero de 2021.
- Documento en formato .xlsx, guardado como: “Prueba No. 1 Casos devolución dinero por retraso DIAN”.
- Documento en formato .xlsx, guardado como: “Prueba No. 2 Compras con cupón de descuento”.
- Documento en formato .xlsx, guardado como: “Prueba No. 3 Evidencia de cambios realizados por MNG”.
- Carpeta comprimida guardada como: “Prueba No. 4 Facturas tienda online MNG” en formato .zip, el cual contiene los siguientes documentos:
- Carpeta de documentos guardada como: “Prueba No. 4 Facturas tienda online MNG”, el cual contiene los siguientes documentos:
- Factura electrónica de venta No. VON6565266 con fecha de generación 2021/01/08.
- Factura electrónica de venta No. VON6565267 con fecha de generación 2021/01/08.
- Factura electrónica de venta No. VON6565268 con fecha de generación 2021/01/08.
- Factura electrónica de venta No. VON6565269 con fecha de generación 2021/01/08.
- Oficio calendarado el 21 de enero de 2021, de referencia: “Escrito de descargos frente a la Resolución No. 81346 del 18 de diciembre de 2020.”, suscrito por el Representante Legal de la sociedad investigada.

De igual manera, la investigada aportó las siguientes pruebas testimoniales:

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*(...) 2.2.1. “(...) Sandra Patricia Páez Pire, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía número 52.960.991, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., quien podrá ser citada en el correo electrónico sandra.paez@gco.com.co y en la dirección física Calle 82 No. 11-37. Esta persona es la Directora Administrativa y de Operaciones de MNG.*

*Sandra Patricia Páez Pire declarará sobre el cumplimiento de la política de cambio de MNG.”*

*2.2.2. “(...) Paola Andrea Molina Viana, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía número 1.017.126.436, domiciliada en la ciudad de Medellín, quien podrá ser citada en el correo electrónico paola.molina@gco.com.co y en la dirección física Carrera 52 # 19 – 80. Esta persona es la Analista de Logística Internacional.*

*Paola Andrea Molina Viana, declarará sobre la nacionalización de los inventarios de MNG.*

*(...)”*

En relación con las pruebas testimoniales, esta Dirección las rechazó de plano de acuerdo con lo establecido en el artículo 168 de la Ley 1564 de 2012 y el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por considerarlas impertinentes y procedió a incorporar al plenario únicamente las pruebas documentales que aportó la investigada.

### **18.3. Pruebas documentales incorporadas con ocasión del cierre del periodo probatorio:**

- Archivo en formato pdf nominado “PRUEBA No.1 NOTIFICACIÓN APERTURA DE PLIEGO DE CARGOS POR SIC A MNG” que contiene memorial calendado Medellín 26 de enero del 2021, dirigido a “PUNTO FA S.L-BARCELONA ESPAÑA-” informando sobre la apertura de la investigación adelantada por esta Entidad, firmada por [REDACTED] C.C. [REDACTED], quien según fue verificado en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Medellín, funge como Segundo Suplente del Representante Legal Principal, en una (1) página.
- Archivo en formato pdf nominado “PRUEBA No.2 RESPUESTA COMUNICACIÓN MNG ESPAÑA” que contiene memorial calendado Medellín 15 de marzo del 2021, dirigido a “PUNTO FA S.L-BARCELONA ESPAÑA-”, el cual contiene captura de pantalla correspondiente a número de rastreo de carga AWB72966384334, captura de pantalla de documento de transporte No. BCNAE1602263 de la DIAN y tabla que relaciona cliente, pedidos, motivo de retraso y consecutivo de “SN DIAN”, firmado por el Sr. [REDACTED], en nueve (9) páginas.
- Archivo en formato pdf nominado “PRUEBA No.3 COMPROBANTE ENTREGA NOTIFICACIÓN APERTURA PLIEGO DE CARGOS” que contiene copia simple de documento de rastreo No. 7632476165 “MEDELLÍN, COLOMBIA- BARCELONA, ESPAÑA” emitido por DHL Express, calendado 17 de febrero del 2021, en dos (2) páginas.
- Archivo en formato pdf nominado “PRUEBA No.4 COMPROBANTE ENTREGA RESPUESTA COMUNICACIÓN MNG” con copia simple de documento de rastreo No. 3232821325 “MEDELLÍN, COLOMBIA- BARCELONA, ESPAÑA” emitido por DHL Express, calendado 22 de marzo del 2021, en tres (3) páginas.
- Archivo en formato pdf nominado “CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL. MERCADEO Y MODA S.A.S” con copia simple del Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad MERCADEO Y MODA S.A.S. identificado con NIT. 800.169.352-6, expedido por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, de fecha abril 7 del 2021, en quince (15) páginas.
- Archivo en formato pdf nominado “ANEXO No.1 CARTILLA ESTADOS FINANCIEROS MERCADEO Y MODA S.A.S.” en cincuenta y tres (53) páginas, el cual contiene:
  - Estado de Situación Financiera -MERCADEO Y MODA S.A.S. NIT 800.169.352-6- en cuadro comparativo 2020 y 2019 para el periodo correspondiente del 1 de enero al 31

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

de diciembre para cada año, firmado por representante legal suplente, revisor fiscal y contador público.

- Estado de Resultados Integrales y Otro Resultado Integral -MERCADEO Y MODA S.A.S. NIT 800.169.352-6- en cuadro comparativo 2020 y 2019 para el periodo correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre para cada año, firmado por representante legal suplente, revisor fiscal y contador público.
- Estado de Cambios en el Patrimonio -MERCADEO Y MODA S.A.S. NIT 800.169.352-6- en cuadro comparativo 2020 y 2019 con saldos a 31 de diciembre para los años 2018, 2019 y 2020, firmado por representante legal suplente, revisor fiscal y contador público.
- Estado de Flujo de Efectivo -MERCADEO Y MODA S.A.S. NIT 800.169.352-6- en cuadro comparativo 2020 y 2019 para el periodo correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre para cada año, firmado por representante legal suplente, revisor fiscal y contador público.
- Cartilla “MERCADEO Y MODA S.A.S. ESTADOS FINANCIEROS Y REVELACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y 2019” presentando políticas y prácticas contables, políticas contables aplicadas y notas a los estados financieros.

➤ Archivo en formato pdf nominado “ANEXO No.2 ESTADOS FINANCIEROS PRIMER SEMESTRE 2020” en tres (3) páginas, el cual contiene:

- Estado de Situación Financiera -MERCADEO Y MODA S.A.S. NIT 800.169.352-6- en cuadro comparativo para los criterios “ACTIVOS” y “PASIVOS” con corte al 30 de junio del 2020, firmado por representante legal suplente, revisor fiscal y contador público.
- Estado de Resultado Integral -MERCADEO Y MODA S.A.S. NIT 800.169.352-6- con corte al 30 de junio del 2020, firmado por representante legal suplente, revisor fiscal y contador público.

➤ Archivo Excel nominado “ANEXO No.3 RELACIÓN DE VENTAS. CHEVIGNON” relacionando facturas, referencias, descripción, cantidad y valor, en treinta y un mil ciento ocho (31108) líneas.

➤ Archivo Excel nominado “ANEXO No.4 RELACIÓN DE VENTAS MNG” relacionando facturas, referencias, descripción, cantidad y valor, en seis mil ochocientos veinticinco (6825) líneas.

➤ Archivo en formato pdf nominado “MEMORIAL. APOORTE PRUEBAS RESOLUCIÓN 18265 DEL 2021” con documento calendado Medellín 16 de abril de 2021, bajo referencia “ENVÍO DE PRIUEBAS REQUERIDAS EN LA RESOLUCIÓN 18265 DEL 2021”, relacionando las pruebas solicitadas por este Despacho, firmado por el Representante Legal Suplente, en dos (2) páginas.

#### **DÉCIMO NOVENO: Marco jurídico.**

A partir de las imputaciones efectuadas por este Despacho, mediante la formulación de cargos en contra de la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, identificada con NIT 800.169.352-6, resulta necesario efectuar las precisiones normativas correspondientes, a fin de determinar el contenido y alcance de las disposiciones presuntamente vulneradas por la investigada.

Así, debe señalarse que, en virtud de lo establecido en los numerales 22, 39 y 62 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, 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, de la siguiente manera:

*“Artículo 1. Funciones generales. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la Ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.*

*La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:*

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

(...) 22. *Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes (...).*

39. *Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de postales. (...).*

62. *Realizar visitas de inspección, decretar y practicar pruebas y recaudar toda la información conducente, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete y adoptar las medidas que correspondan conforme a la ley. (...).*”

Por otra parte, 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 lo siguiente:

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

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

De igual manera, el artículo 1 de la Ley 1480 de 2011, se definieron los principios orientadores de la materia, así:

**“Principios generales.** Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos en especial lo referente a:

(...)

2. *El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.*

(...)

Así mismo, el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011, establece como objeto del Estatuto del Consumidor, lo siguiente:

**“Artículo 2. Objeto.** Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

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

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

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 de la siguiente manera:

**“Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio.** Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas; (...).”

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

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 de la siguiente manera:

**“Artículo 61. Sanciones.** La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días.
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado.
4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad.
5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.
6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Quando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción. (...).”

Ahora bien, el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, “por la cual se expide el Código De Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, dispone:

**“Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado.

Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, **formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará con precisión y claridad** los hechos que lo origina, **las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación**, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.

Los investigados podrán, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar los descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer. Serán rechazadas de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y no se atenderán las practicadas ilegalmente (...). (Subrayado y negrilla fuera de texto).

Con relación a las normas presuntamente vulneradas, se encuentran los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011, los cuales regulan lo relativo a la calidad, idoneidad y seguridad de los productos y servicios, así como la información de la siguiente manera:

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**Artículo 6o. Calidad, Idoneidad y Seguridad de los Productos.** *Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.*

*El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:*

- 1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.*
- 2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.*
- 3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.*

**Parágrafo.** *Para efectos de garantizar la calidad, idoneidad y seguridad de los productos y los bienes y servicios que se comercialicen, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, expedirá los Registros Sanitarios, de conformidad con las competencias establecidas en el artículo 245 de la Ley 100 de 1993, que ordena el control y la vigilancia sobre la calidad y seguridad de los mismos.*

**“Artículo 23. Información mínima y responsabilidad.** *Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano (...).”*

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.

## **VIGÉSIMO: Consideraciones de la Dirección.**

### **20.1. Consideraciones previas respecto de los argumentos de la investigada**

Previo al análisis del juicio de responsabilidad contra la aquí investigada, resulta importante para esta Dirección referirse a los argumentos que fueron expuestos en sus escritos de descargos y alegatos de conclusión, identificados con los radicados número 19-179297-20 y 19-179297-21 de 21 de enero de 2021, y radicado 19-179297-31 de 14 de octubre de 2021, respectivamente, para así clarificarle a la investigada algunas consideraciones previas que se hace preciso conocer para dilucidar el caso presente. El siguiente es el punto al que se hará referencia:

#### **20.1.1. La responsabilidad objetiva y el daño, considerados dentro del universo de la normatividad de protección al consumidor.**

La investigada, tanto en su escrito de descargos como en su escrito de alegatos de conclusión, dio a conocer sus argumentos respecto del tipo de responsabilidad aplicada al caso concreto, y así, manifestó específicamente en sus descargos lo siguiente:

*“(...) refiriéndose específicamente al proceso administrativo sancionatorio, la Corte Constitucional, en sentencia C-599 de 1992, determinó que, en principio, en este tipo de procedimientos no es posible endilgar responsabilidad objetiva en el derecho administrativo sancionador. Por lo tanto, no basta que en el procedimiento administrativo se pruebe la supuesta vulneración de una obligación o de una norma que pudiera implicar una infracción por parte de la persona investigada, sino que, es necesario probar el factor de atribución, ya fuera dolo o culpa, en virtud del cual se imputaba al investigado la comisión de la violación.*

(...)

*Por lo tanto, una entidad estatal que adelante un procedimiento administrativo sancionatorio deberá acreditar la culpabilidad de la persona natural o jurídica a quien le pretenda endilgar responsabilidad, sin poder argumentar, por ejemplo, que en virtud de la teoría de la carga dinámica de la prueba, le corresponda a la persona investigada, desvirtuar una especie de presunción de culpabilidad o un régimen de responsabilidad objetiva, dado que, de acuerdo a la Corte Constitucional es necesario que una norma exprese así lo disponga. En todo caso esta norma se deberá sujetar a unos parámetros precisos para que la disposición no devenga inconstitucional.*



“Por la cual se decide una actuación administrativa”

(...)

*Respecto del procedimiento administrativo sancionatorio por violación a normas de protección al consumidor, el legislador no ha establecido presunción de culpa o régimen de responsabilidad objetivo alguno de manera expresa, razón por la cual, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene la carga de la prueba si pretende atribuir responsabilidad administrativa a una persona natural o jurídica investigada, por este tipo de violaciones, razón por la cual deberá probar tanto los factores objetivos como subjetivos de la infracción, entre ellos la culpabilidad del investigado.*

*Pero en el presente caso, dicha elemento culpabilístico brilla por su ausencia.” (Apartes subrayados fuera de texto)”*

Frente al particular, se hace necesario explicarle a la investigada cuáles son las características de la responsabilidad cuando se habla de la normatividad de protección al consumidor.

Así bien, en esta clase de actuación administrativa no se analiza la actuación diligente, negligente o incluso dolosa del productor y/o proveedor de bienes y/o servicios sino si las conductas desplegadas se encuentran ajustadas a los preceptos que regulan la protección al consumidor, por cuanto las mismas son de resultado y, por ende, el aspecto que esta Autoridad debe valorar, es si la investigada cumplió o no con lo previsto en la normatividad<sup>5</sup>.

Así las cosas, resulta oportuno poner de presente que la responsabilidad en materia de derecho de consumo es de carácter objetivo, por lo que debe traerse a colación lo expuesto previamente por esta Delegatura<sup>6</sup>, en los siguientes términos:

*“Ahora bien, en relación con el principio de culpabilidad, aduce el recurrente que en la presente investigación, el fallador de instancia al momento de imponer la sanción debió valorar el elemento subjetivo, esto es, el dolo o la culpa en la realización de la conducta y no limitarse a constatar la mera inobservancia de la norma.*

*Con el fin de responder la inconformidad del impugnante, es adecuado precisar que el presente caso se halla circunscrito al campo de protección al consumidor, respecto del cual la jurisprudencia ha establecido que la regulación vigente tendiente a esta protección se aparta de los regímenes tradicionales de responsabilidad patrimonial y que, en este ámbito, la estructura de la responsabilidad responde a un desarrollo constitucional en virtud del análisis del régimen de protección al consumidor realizado por la Corte Constitucional.*

*De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, existen situaciones en las cuales el legislador está constitucionalmente autorizado para matizar las garantías de la presunción de inocencia y el principio de culpabilidad. Sin embargo, es preciso estudiar cada caso de manera individual para establecer si el ajuste que se pretende está justificado en dicho supuesto y en qué medida lo está, para ello, se acude a lo que la Sentencia C-595 de 2010 dispuso sobre el particular:*

*“(…) 7.4. En primer lugar, la Corte reitera su jurisprudencia constitucional en orden a señalar que el principio de presunción de inocencia es aplicable como criterio general en el derecho administrativo sancionador. Sin embargo, la rigurosidad en su aplicación, propia del ámbito del derecho penal, no es trasladable in toto –con el mismo alcance integral– al derecho administrativo sancionador, dada la existencia de diferencias entre los regímenes (naturaleza de la actuación, fines perseguidos, ámbitos específicos de operancia, etc.), que lleva a su aplicación bajo ciertos matices o de manera atenuada (ámbito de la responsabilidad subjetiva). Incluso, excepcionalmente, podría establecerse la responsabilidad sin culpa (objetiva) (...)”<sup>7</sup>.*

*En ese sentido, este despacho considera importante resaltar que la aplicación del tipo de responsabilidad se hará caso por caso y de acuerdo con las características de la norma que lo dispone, en atención a lo que se ha denominado libertad de configuración legislativa:*

<sup>5</sup> VILLALBA CUÉLLAR, JUAN CARLOS. *La responsabilidad del productor por garantías de bienes y servicio en el derecho colombiano*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá

<sup>6</sup> SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N° 58111 el 18 de septiembre de 2017, “Por la cual se decide un recurso de apelación”. Expediente Radicado N° 13-250111.

<sup>7</sup> Corte Constitucional, sentencia C-595 de 27 de julio de 2010. Expediente D-7977. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

“(…) 5.2.1. Conforme al artículo 150.2 de la Constitución Política, corresponde al Congreso de la República hacer las leyes y por medio de ellas, ejercer entre otras, la función de [ex]pedir códigos en todos los ramos del derecho y reformar sus disposiciones’ a través de los cuales le compete definir el procedimiento en los procesos, actuaciones y acciones originadas en el derecho sustancial, y como consecuencia de ello, establecer las etapas, oportunidades y formalidades aplicables a cada uno de ellos, así como los términos para interponer las distintas acciones, y los recursos ante las autoridades judiciales y administrativas (...)”<sup>8</sup>.

Esta competencia de libertad del legislador, según lo ha señalado la Corte Constitucional, dispone de un amplio margen de configuración normativa para desarrollar no solamente la Constitución, sino que se materializa en la posibilidad discrecional del Congreso para expedir leyes, así:

“(…) Sobre el alcance de la llamada cláusula general de competencia, **la Corte ha destacado que, por su intermedio, se le reconoce al legislador un amplio margen de libertad de configuración normativa para desarrollar la Constitución, es decir, para determinar y establecer las reglas de derecho que rigen el orden jurídico en Colombia y que no han sido fijadas directamente por el propio Estatuto Superior.** Dicha libertad de configuración legislativa, a su vez, se materializa no solo en la posibilidad discrecional del Congreso para expedir las leyes in genere, sino también para cambiarlas, adecuarlas y suprimirlas, teniendo en cuenta los requerimientos sociales, la conveniencia pública y la necesidad de adoptar las políticas públicas que en materia legislativa se deban implementar en beneficio de la colectividad<sup>9</sup> (...)”<sup>10</sup>. (Destacados fuera de texto).

Igualmente, la Corte ha señalado<sup>11</sup> que en virtud de su potestad legislativa en materia de procedimientos, el legislador puede “(…) regular y definir<sup>12</sup> entre los múltiples aspectos de su resorte legislativo, algunos de los siguientes elementos procesales: (i) el establecimiento de los recursos y medios de defensa que pueden intentar los administrados contra los actos que profieren las autoridades, –esto es, los recursos de reposición, apelación, u otros–, así como los requisitos y las condiciones de procedencia de los mismos<sup>13</sup>. (ii) Las etapas procesales y los términos y formalidades que se deben cumplir en cada uno de los procesos. (iii) La radicación de competencias en una determinada autoridad judicial, siempre y cuando el constituyente no se haya ocupado de asignarla de manera explícita en la Carta<sup>14</sup>. (iv) Los medios de prueba<sup>15</sup> y (v) los deberes, obligaciones y cargas procesales de las partes, del juez y aún de los terceros intervinientes, sea para asegurar la celeridad y eficacia del trámite, o para proteger a las partes o intervinientes, **o para prevenir daños o perjuicios en unos u otros procesos**”<sup>16</sup>. (Destacados fuera de texto).

**Respecto al enfoque de la responsabilidad asumido por el régimen de protección al consumidor, es necesario precisar que el Derecho del Consumo surge como un área que tiene entre sus propósitos el establecimiento de mecanismos que permitan eliminar la asimetría existente entre las partes de las relaciones de consumo, las cuales tienen por objeto hacer posible que los consumidores satisfagan sus necesidades, de manera que accedan a productos de calidad, y realicen las transacciones en condiciones que les permitan tomar una decisión racional, sin que se vean sometidos a conductas que vulneren sus derechos.**

En virtud a que la asimetría en la relación de consumo es la causa de un ámbito de protección especial de los derechos de los consumidores<sup>17</sup>, lo cual fue reconocido por la Asamblea Nacional Constituyente, cuando señaló que: “(…) los consumidores y usuarios han tenido una condición de inferioridad manifiesta ante los productores y

<sup>8</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-341 de 2014. Expediente D-9945. M.P. Mauricio González Cuervo. 4 de junio de 2014.

<sup>9</sup> Sobre el tema se pueden consultar, entre otras, las Sentencias C-473 de 1997, C-524 de 1997, C-1648 de 2000 y C-630 de 2011.

<sup>10</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-439 de 2016. Expediente D-11213. Magistrado Ponente: GUERRERO PÉREZ, Luis Guillermo. 17 de agosto de 2016.

<sup>11</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-183 de 2007. Expediente D-6447. Magistrado Ponente: CEPEDA ESPINOSA, Manuel José. 14 de marzo de 2007.

<sup>12</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-1104 de 2001. Expediente D-3488. Magistrado Ponente: VARGAS HERNÁNDEZ, Clara Inés. 24 de octubre de 2001.

<sup>13</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-742 de 1999. Expediente D-2356. Magistrado Ponente: HERNÁNDEZ GALINDO, José Gregorio. 6 de octubre de 1999; Sentencia C-384 de 2000. Expedientes D- 2559, D- 2574 y D-2586. Magistrado Ponente: NARANJO MESA, Vladimiro. 5 de abril de 2000; Sentencia C-803 de 2000. Expediente D-2715. Magistrado Ponente: CIFUENTES MUÑOZ, Eduardo. 29 de junio de 2000, entre otras.

<sup>14</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-111 de 2000. Expediente D-2465. Magistrado Ponente: TAFUR GALVIS, ÁLVARO. 9 de febrero de 2000.

<sup>15</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-1270 de 20 de septiembre de 2000. Expediente D-2904. Magistrado Ponente: BARRERA CARBONELL, Antonio. 20 de septiembre de 2000.

<sup>16</sup> Ibíd. CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-1104 de 2001.

<sup>17</sup> GRANADOS ARISTIZÁBAL, JUAN IGNACIO. *Las declaraciones publicitarias y la integración de las obligaciones que de ellas emanan al contenido del contrato con el consumidor. Una aplicación del principio de buena fe que resulta exigible a la totalidad de las relaciones contractuales.* Revista e-mercatoria. Universidad Externado de Colombia. Vol. 12 núm., 1. 2013.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

comerciantes. Frente a esta situación el artículo que recomendamos [78 de la Constitución] consagra expresamente la intervención del poder público a favor de los consumidores y usuarios para hacer efectivos sus derechos a la salud, seguridad, información, libre elección, adecuado aprovisionamiento y para protegerlos también contra todo indebido aprovechamiento de sus condiciones de indefensión o subordinación (...)”<sup>18</sup>. **Por tal motivo, la misma Asamblea señaló que el elemento característico del esquema de responsabilidad frente a los consumidores, es su carácter objetivo, así:**

“(…) Puesto que en nuestra ponencia sobre derechos colectivos recomendamos incluir expresamente los derechos de los consumidores y usuarios en dicha categoría jurídica, de ello se sigue que **la responsabilidad por su desconocimiento** y la consiguiente indemnización **se sujetará a los principios propios de la responsabilidad objetiva** (...)”<sup>19</sup>. (Subraya fuera del texto original).

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

**Ahora bien, es de precisar que el tipo de responsabilidad dispuesto por el legislador en atención a su libertad de configuración normativa, no elimina la obligación de la administración de probar la existencia de la infracción al consumidor en los precisos términos de la ley. Además, es de resaltar que dicha responsabilidad no impide que se puedan desvirtuar por el presunto infractor mediante los medios probatorios legales.**

Además, no es cierto que sea imposible establecer la responsabilidad sin culpa en materias referentes al derecho administrativo sancionatorio, pues tal atribución es válida siempre que se cumplan las exigencias de razonabilidad, finalidad y proporcionalidad, así como los intereses en juego<sup>20</sup>, supuestos que en el presente caso se encuentran plenamente acreditados (Corte Constitucional, sentencias C-599 de 1992 y C-010 de 2003).

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

“(…) **El artículo 26 del Decreto Extraordinario 3466 de 1982 no fija los límites o los alcances del derecho a la defensa, establece el régimen de responsabilidad al que se encuentra sometido el productor.** El fabricante es libre de elaborar su alegato como lo desee, así como de presentar los argumentos que a bien tenga, mediante los medios probatorios que considere idóneos. Cosa diferente es que las razones expuestas se acepten por el ordenamiento como justificaciones válidas. **Quizá el malentendido de la demanda surja al tratar de leer la disposición como si ésta se basara en un régimen de responsabilidad subjetiva clásico y fuese necesario permitirle al fabricante demostrar si fue por su culpa o no que el daño se causó.** **La norma consagra cuatro causales: fuerza mayor, el caso fortuito no sobrevenido por su culpa, el uso indebido del bien o servicio por parte del afectado y el hecho de un tercero. Al decir que el fabricante solamente se puede exonerar por esas razones está excluyendo ‘el haber actuado diligentemente’. La responsabilidad no se funda en haber ocasionado un daño a otro por su**

<sup>18</sup> Informe de ponencia sobre "derechos colectivos", Asamblea Nacional Constituyente, Gaceta Constitucional N° 46.

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-599 de 1992. Expediente Nos. D-062 y D-104. Magistrado Ponente: MORÓN DÍAZ, Fabio. Santafé de Bogotá D.C. 10 de diciembre de 1992. “La Corte ha declarado la constitucionalidad de ciertas formas de responsabilidad objetiva en ciertos campos del derecho administrativo, como es el régimen de cambios, en donde la Corporación ha considerado que dados los intereses en juego se admite la no pertinencia de los elementos subjetivos de la conducta tipificada previamente como sancionable, como son la intencionalidad, la culpabilidad e incluso la imputabilidad (...)”.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**actuación dolosa o negligente en la elaboración de un producto. Incluso podría demostrar el fabricante que actuó con diligencia, y, en todo caso, no se eximiría de su responsabilidad (...)**. (Destacados fuera de texto).

Si bien esta sentencia hizo referencia al Estatuto anterior, es importante recalcar que la esencia y los intereses de aquél persisten en el Nuevo Estatuto (intereses a la vida, integridad física y la salud de los consumidores), debido a que hacen parte del mismo Régimen de Protección al Consumidor, tanto así, que la Circular Única de esta Superintendencia si bien fue expedida en vigencia del Decreto 3466 de 1982, aún continúa vigente por no ser contradictoria a la Ley 1480 de 2011, sino que por el contrario, sus disposiciones son acordes con los principios y objetivos del actual Estatuto del Consumidor<sup>21</sup>. Por tal motivo, como existe una disposición expresa de la Corte Constitucional sobre el tipo de responsabilidad aplicado a este régimen de protección, no existe interpretación diferente actualmente a aplicar.  
(...)

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

“(…) Es responsabilidad objetiva, de tal forma que el productor o proveedor no pueden exonerarse de responsabilidad alegando simple prudencia y diligencia (...) solamente podrá alegar las causales enunciadas en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011. La Corte Constitucional en la sentencia C- 973 de 2002 ratificó este carácter: ‘La norma consagra cuatro causales: fuerza mayor, el caso fortuito no sobrevenido por su culpa, el uso indebido del bien o servicio por parte del afectado y el hecho de un tercero. Al decir que el fabricante solamente se puede exonerar por esas razones está excluyendo ‘el haber actuado diligentemente’. La responsabilidad no se funda en haber ocasionado un daño a otro por su actuación dolosa o negligente en la elaboración de un producto. Incluso podría demostrar el fabricante que actuó con diligencia, y, en todo caso, no se eximiría de su responsabilidad (...)”<sup>22</sup>.

De esta forma, no cabe la menor duda que cuando se desconocen los derechos de los consumidores, la autoridad administrativa en estricto cumplimiento del procedimiento especial administrativo previsto en la Ley 1480 de 2011, puede imponer una sanción administrativa, al productor o proveedor por la inobservancia del Estatuto, debido a que las conductas aquí cuestionadas son de resultado y estos solo pueden ser exonerados de responsabilidad administrativa por expresa disposición de la norma, esto es, si logran acreditar la existencia de una causa excluyente justificativa y no previsible que configure una ruptura del nexo causal<sup>23</sup> por caso fortuito o fuerza mayor o que la publicidad fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación<sup>24</sup>.

Así las cosas, la posición especial de preeminencia de las empresas comercializadoras o productoras, con principios fundantes del Estado Social de Derecho y derechos fundamentales tales como la dignidad humana, justifican un tratamiento especial y diferenciado respecto de otros regímenes en relación con las instituciones jurídicas que les resultan aplicables, por lo tanto consideraciones en torno a la culpa del actuar del empresario investigado, no hacen parte del análisis de dicha responsabilidad, puesto que es claro que el único aspecto que esta Autoridad debe valorar, es si el investigado cumplió o no lo previsto por la normatividad o si concurre una causal excluyente de responsabilidad, que en el presente caso no se acreditó.

Siguiendo lo expuesto, vale la pena resaltar que en uso de la libre configuración legislativa previamente abordada, el legislador en el Estatuto del Consumidor dispuso un régimen de responsabilidad sin culpa en el que los empresarios solo podrán alegar las causales de exoneración de responsabilidad dispuestas en el mismo; sin perjuicio de lo cual, a su vez planteó unas excepciones en las que sí se exige la verificación del elemento subjetivo, esto es, que medie dolo o culpa grave para la atribución de responsabilidad por los daños causados, porque así lo dispuso el legislador (...).

<sup>21</sup> “Artículo 1. Principios Generales. “Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a: (...)2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas (...).”

<sup>22</sup> VILLALBA CUÉLLAR, JUAN CARLOS. La responsabilidad del productor por garantías de bienes y servicio en el derecho colombiano. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87628085003>

<sup>23</sup> Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual Sala Especializada en Protección al Consumidor Resolución 00082016/SPC-INDECOPÍ expediente 2752014/GPCINDECOPÍ-AQP.

<sup>24</sup> Por información son las previstas en el parágrafo del artículo 24 de la Ley 1480 de 2011.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

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

*“(…) el derecho administrativo sancionador, pese a ser parte del derecho punitivo a cargo del Estado, no le son aplicables en su integridad los principios del derecho penal y disciplinario, construidos a partir de la culpa y el dolo del agente, en tanto lo que se pretende amparar con la potestad sancionatoria del Estado, es el adecuado cumplimiento de su función para la relación de los fines que le son propios. Sobre el particular se ha pronunciado la Corte Constitucional al decir que:*

*“(…) en efecto, reiterada jurisprudencia ha afirmado que si bien tanto la actividad sancionada en lo administrativo como el proceso penal son expresiones de la facultad punitiva del Estado, y en ambas debe respetarse las garantías del debido proceso, unas y otras persiguen fines diferentes, en especial, esta diferente teleología se ha puesto de presente en relación con la potestad disciplinaria de la Administración como expresión de la facultad administrativa sancionadora; en ese sentido se han vertido los siguientes conceptos:*

*(…)*

*‘La no total aplicabilidad de las garantías del derecho penal al campo administrativo obedece a que mientras en el primero se protege el orden social en abstracto y su ejercicio persigue fines retributivos preventivos y resocializadores, la potestad sancionatoria de la administración se orienta más a la propia protección de su organización y funcionamiento, lo cual en ocasiones justifica la aplicación restringida de estas garantías- quedando a salvo su núcleo esencial- en función de la importancia del interés público amenazado o desconocido.*

*En el mismo sentido del fallo anterior la Corte ha destacado que la finalidad de la sanción administrativa es el adecuado funcionamiento de la Administración, objeto que vendría entonces a ser la diferencia específica que la distinguiría de la sanción penal:*

*‘La sanción administrativa, como respuesta del Estado a la inobservancia por parte de los administrados de las obligaciones, deberes y mandatos generales o específicos que se han ideado para el adecuado funcionamiento y marca de la administración entre otros, y consecuencia concreta del poder punitivo del Estado, no debe ser ajena a los principios que rigen el derecho al debido proceso’.*

*‘La no total aplicabilidad de las garantías del derecho penal al campo administrativo obedece a que mientras en el primero se protege el orden social en abstracto y su ejercicio persigue fines retributivos, preventivos y resocializadores, la potestad sancionatoria de la administración se orienta más a la propia protección de su organización y funcionamiento, lo cual en ocasiones justifica la aplicación restringida de estas garantías –quedando a salvo su núcleo esencial- en función de la importancia el interés público amenazado o desconocido (…)<sup>25</sup>*

*En la misma línea, el Consejo de Estado ha señalado lo siguiente:*

*‘(…) Al respecto ha sido criterio jurisprudencial de esta jurisdicción el considerar que el ejercicio del poder sancionatorio en cabeza del Estado, encuentra su límite propio en el respeto a los principios y garantías que informan el debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución.*

*Ha considerado la Sección, a partir de la naturaleza y finalidades de una y otra disciplinaria, que en el campo del derecho administrativo sancionatorio por infracciones al derecho financiero, como el que en esta oportunidad ocupa la atención de la Sección, en donde se debaten actos dictados en desarrollo de la facultad sancionatoria que ostenta el Superintendente Bancario, respecto de las actuaciones de la entidad y personas objeto de inspección, vigilancia y control, la aplicación de las garantías y fundamentos propios del derecho penal es restrictiva, en tanto no caben figuras tales como el dolo o la culpa, la imputabilidad, favorabilidad y otras aplícales en ‘materia penal (…)<sup>26</sup> (subrayado fuera de texto).*

**De esta forma, basta con el solo incumplimiento del mandato legal y la inobservancia de las obligaciones señaladas en la ley que tipifican la conducta en materia de derecho administrativo sancionatorio y, de allí la imposición de la sanción, para entender que se ha cometido la infracción, lo que ocurre en materia de protección de derechos al consumidor, ya que nos encontramos frente a una responsabilidad objetiva.**

<sup>25</sup> MONROY CABRA, Marco Gerardo (M.P) Corte Constitucional. Sentencia C-506 de 2002. Referencia expediente D-3852.

<sup>26</sup> PALACIO HINCAPIÉ, Juan ángel (M.P) Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Cuarta- Sentencia del 18 de abril de 2002.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**No obstante la naturaleza objetiva de la Responsabilidad en esta clase de actuaciones administrativas, en las que se encuentra en juego el interés público, sin que sea necesario abordar la culpa de la administración, es lo cierto que conforme a las garantías del debido proceso y derecho de defensa, la fuerza mayor y caso fortuito pueden ser alegados válidamente como eximentes de responsabilidad (...)**<sup>27</sup>  
(Destacados fuera de texto).

Así las cosas, en la medida en que el presente procedimiento administrativo sancionatorio se adelanta con base en un régimen de responsabilidad objetiva, de ninguna manera se persigue con ello demostrar la culpa de la investigada, por el contrario, tiene como propósito único comprobar que la investigada en calidad de proveedor se encuentra dentro del marco del incumplimiento de las normas invocadas mediante el pliego de formulación de cargo.

De esta manera, la conducta del productor y/o el proveedor de bienes y/o servicios, en consideración a la responsabilidad que existe en materia de consumo, no es otra distinta de la que se le exigiría a un profesional en la materia, que consiente los riesgos que asume en el desarrollo de su actividad comercial y de cada una de las medidas que toma para evitar la transgresión de las normas y la afectación de los derechos de los consumidores, por lo que la carga de la prueba le asiste es a éste, de suerte que si en el ejercicio de su derecho de defensa, no logra acreditar a través de medios probatorios idóneos, que no incumplió un mandato legal o que no inobservó las obligaciones establecidas por la ley, son procedentes las sanciones que se han dispuesto bajo los lineamientos de la normatividad de protección al consumidor.

Y esto es así porque como se pudo apreciar, la responsabilidad en materia de protección al consumidor expresamente se ha establecido como una responsabilidad objetiva, contrario a lo que manifestó la investigada, de que es necesario probar el factor atribución del dolo o la culpa.

Así las cosas, no se trata de tener que desvirtuar una presunción de culpabilidad, sino que únicamente es necesario que se determine que se incurrió en la infracción de la norma para que se derive un juicio de reproche de tal situación, pues el legislador lo ha establecido expresamente de tal manera por las razones ya expuestas.

En otras palabras, en esta clase de actuación administrativa sancionatoria, no se analiza la intención y/o buen juicio del administrado en el despliegue de la conducta infractora o la involuntariedad, sino la infracción misma, es decir, la transgresión del principio de legalidad o de la norma y el daño o la simple potencialidad de dañar o afectar a los consumidores con dicha transgresión y en ese orden de ideas, es carga de la investigada probar las afirmaciones que sean elevadas con el propósito de desvirtuar la vulneración de las normas endilgadas por esta Entidad, sin que ello derive en la aplicación de la figura de la carga dinámica de la prueba, sino que, corresponde a la figura de la carga de la prueba, la cual hace referencia a *“la obligación de ‘probar’, de presentar la prueba o de suministrarla, cuando no el deber procesal de una parte, de probar la (existencia o) no existencia de un hecho afirmado, de lo contrario el solo incumplimiento de este deber tendría por consecuencia procesal que el juez del proceso debe considerar el hecho como falso o verdadero”*<sup>28</sup>.

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

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

*“(...) Las partes deben probar las afirmaciones expuestas en los escritos presentados ante el Tribunal, a través de los medios probatorios establecidos en la ley para llevar al convencimiento al Juzgador - artículo 175 del C.P.C.-, sobre los hechos expuestos en la demanda; pues el Juez de conocimiento debe fundarse en las pruebas regular y*

<sup>27</sup> TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA. Sección Primera. Subsección “A”. Proceso N° 250002341000201601306-00. Medio de Control: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. Demandando: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Asunto: Sentencia de Primera Instancia. 9 de mayo de 2019.

<sup>28</sup> SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N° 63352 de 5 de octubre de 2017. Expediente N°13-220948.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

---

*oportunamente allegadas al proceso (artículo 174 del C.P.C.), siempre que sean conducentes, pertinentes y útiles para la decisión del mismo (...)*<sup>29</sup>

Así se concluye que, no es aceptable introducir el factor subjetivo (culpa o dolo) para realizar el juicio de responsabilidad, argumento utilizado por la investigada para evadir el reproche, ni mucho menos que la autoridad administrativa en desarrollo de sus facultades requiera la utilización de la figura de la carga dinámica de la prueba; pero por el contrario, sí es posible utilizar otros argumentos tales como la ocurrencia de fuerza mayor o caso fortuito, el hecho de un tercero o el uso indebido del bien o servicio por parte del afectado, como causales eximentes de responsabilidad en el régimen de protección al consumidor, por lo cual, de no configurarse tales circunstancias eximentes de responsabilidad, se procederá con la aplicación del régimen de responsabilidad objetiva ampliamente descrito. Por tal razón, los argumentos así esgrimidos por la investigada, en el sentido de señalar la ausencia de evaluación de la culpabilidad en el caso presente, están destinados a fracasar.

## **20.2. Problema jurídico.**

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, se encargará de determinar, si la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, identificada con NIT 800.169.352-6, incumplió con lo dispuesto en los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011, por una probable falta de calidad en la prestación del servicio de posventa y una presunta falta de información clara, veraz y comprensible.

Para resolver el anterior problema jurídico, se analizará la imputación formulada en la Resolución N° 81346 del 18 de diciembre de 2020 “*Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos*”:

### **20.2.1. Imputación fáctica única: Presunto incumplimiento a los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011, por una probable falta de calidad en la prestación del servicio de posventa y una presunta falta de información clara, veraz y comprensible.**

#### **20.2.1.1. Generalidades en torno a la calidad en la prestación del servicio.**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad al sujeto pasivo, por considerar que con su conducta podría configurarse una vulneración a lo que establece los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011. De esta manera, esta Autoridad procederá al análisis de la presente imputación fáctica, frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos, y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se vulneró o no la mencionada normativa.

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

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

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

---

<sup>29</sup> CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Segunda-Sala de Decisión. Exp. N° 11001032500020090012400. Consejera Ponente: RAMÍREZ DE PÁEZ, Bertha Lucia. 19 de mayo de 2011.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Ahora bien, como quiera que los consumidores se encuentran en un marco de información asimétrica y desigualdades fácticas con respecto a comercializadores y productores al momento de adquirir bienes y servicios, pues los primeros, depositan la confianza en el prestigio de la marca, la novedad del producto o el éxito mediático obtenido a través de las campañas publicitarias desplegadas en el mercado, se hace imperativo una especial protección<sup>30</sup>.

Para tal efecto, el Estatuto del Consumidor previó la garantía, la cual corresponde a una obligación temporal a cargo de los productores, importadores, proveedores o expendedores de responder ante los consumidores finales acerca de la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos que pongan a su disposición en el mercado.

Sobre este particular vale la pena indicar que, dicha obligación corresponde a la que indique la ley o la autoridad competente y, a falta de ello, la que anuncie el productor o expendedor. Sin embargo, cuando no se diga nada acerca del término de la misma, se entiende que el lapso será de un (1) año para productos nuevos.

En la misma línea, resulta oportuno poner de presente que, las garantías tienen cabida tanto para los productos como para los servicios, pues para el primer caso, cuando los bienes no sean susceptibles de reparación, los consumidores pueden solicitar directamente el cambio del bien o la devolución del dinero. Ahora, cuando el bien es susceptible de ser reparado, sólo en el evento de repetirse la falla, atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, podrá solicitar al productor y/o proveedor o expendedor el cambio del bien por otro de similares características o el reintegro del dinero. Así, en las garantías de los servicios, el consumidor podrá decidir si desea la prestación del servicio en las condiciones en las que fue contratado o la devolución del dinero pagado.

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

Lo anterior, teniendo en cuenta que, de varias de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor–, se desprende que la adquisición de un producto incluye la entrega del mismo, la cual se da con posterioridad al acuerdo frente a la cosa y el precio que se consolida entre el consumidor y el proveedor y/o expendedor, esto es, luego de efectuada la venta misma, por lo que el surgimiento y el perfeccionamiento de esa relación de consumo no solo está dado porque los consumidores adquieran los bienes y/o servicios ofrecidos, sino porque se dé la efectiva entrega de los mismos.

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 en este caso, no solo se limita a ofrecer bienes y/o servicios, sino que tiene a su cargo la efectiva distribución y entrega de lo que se adquiere.

Así mismo, cabe destacar que *“las fallas en la calidad e idoneidad no solo se presentan ante un desempeño defectuoso o deficiente (...) sino también cuando las expectativas del consumidor se defraudan por la falta de conformidad entre lo que se promete y lo que realmente se entrega o porque no cumplen con ellas”*<sup>31</sup>.

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

<sup>30</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-749 de 2009 Expediente D-7686. Magistrado Ponente: VARGAS SILVA, Luis Ernesto. Bogotá D.C. 21 de octubre de 2009.

<sup>31</sup> SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N°63352 de 5 de octubre de 2017. Expediente N°13-220948.



“Por la cual se decide una actuación administrativa”

encuentren en los anuncios publicitarios sobre el producto”<sup>32</sup>.

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

De igual forma, resulta importante destacar que el numeral 1.3 del artículo 3° de la Ley 1480 de 2011, establece de manera explícita que los consumidores tienen derecho a obtener información respecto de los productos o servicios que se ofrezcan en el mercado y, así mismo, define que la información debe ser completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

#### **20.2.1.2. Generalidades en torno a las características mínimas de la información.**

Asimismo, el derecho de los consumidores consagrado en la normativa previamente expuesta, se traduce una obligación correlativa por parte de los productores y proveedores, que se encuentra contenida en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, el cual dispone que éstos deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan.

Si bien, estas características no se encuentran definidas en el Estatuto del Consumidor, las mismas pueden ser dilucidadas de la siguiente manera:

**Información clara:** Significa que la información debe ser inteligible, libre de obstáculos y fácil de comprender<sup>33</sup>.

**Información veraz:** *“este elemento se refiere a la realidad y certeza de la información, implica que debe estar ajustada a la realidad, además que debe ser cierta y comprobable. Así las cosas, debe existir correspondencia entre los atributos que se ofrecen respecto del bien y los que efectivamente se otorgan al consumidor”*.<sup>34</sup>

**Información suficiente:** La información que el productor o proveedor debe brindar al consumidor debe incluir todas las características relevantes que puedan incidir en la decisión de compra o adquisición del producto o servicio. Ello no significa que deba incluirse la mayor cantidad posible de información, sino la suficiente<sup>35</sup> para que el consumidor pueda entender con claridad los aspectos que rodean su decisión de consumo<sup>36</sup>.

**Información oportuna:** Implica que la información se dé en el momento adecuado, *“cuando el consumidor la necesite, de tal forma que una información extemporánea puede alterar la capacidad de decisión del consumidor (...)”*<sup>37</sup>.

**Información verificable:** El carácter *“verificable”* de la información indica la posibilidad de que esta pueda ser contrastada para corroborar su veracidad.

**Información comprensible:** Esto significa que la información debe ser presentada de tal manera, que los consumidores puedan entender sin mayores elucubraciones, las características del producto o servicio que se les ofrece.

<sup>32</sup> Carmen Ligia Valderrama (2013), *De las garantías: una obligación del productor y el proveedor*. Valderrama Rojas Carmen Ligia, (Ed). (2015). *Perspectivas del derecho de consumo*. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia. Págs. 236 - 239.

<sup>33</sup> Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española <https://dle.rae.es/claro>

<sup>34</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Folleto *“Guía General de Protección al Consumidor”*, Pág. 39.

<sup>35</sup> De conformidad con el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

<sup>36</sup> Robledo Pablo F., Ramírez Mónica A., Acuña Angélica A., Uribe Ana M. *“Protección al Consumidor en Colombia, una aproximación desde las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio”*. Pág. 136. Superintendencia de Industria y Comercio. 2017

<sup>37</sup> Vállalva, J. *“Introducción al derecho del Consumo”*, Universidad Militar Nueva Granada. Pág. 171.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**Información precisa:** La información debe ser concreta, exacta y corresponder directamente con el producto o servicio al cual hace referencia.

**Información idónea:** El concepto de idoneidad tiene que ver con la calidad y la relevancia de la información con relación a la naturaleza, la finalidad y la destinación del producto o servicio.

En consideración con lo anterior, esta Dirección procederá a realizar un estudio de cada sub imputación fáctica frente a la conducta de la investigada y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable establecer si en el presente caso se cumplió con lo dispuesto en los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011.

**20.2.1.3. Primera sub imputación fáctica. Presunto incumplimiento del artículo 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011 por una probable falta de calidad en la prestación del servicio posventa.**

**20.2.1.3.1** A propósito de lo anterior, señaló esta Dirección lo siguiente en la formulación de cargos en relación con la primera sub imputación fáctica del cargo único formulado, en la cual considera que la investigada incurrió en la infracción de los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011, dado lo siguiente:

“(…)

*Así las cosas, este Despacho encuentra que, el consumidor puede realizar la compra de productos a través de las páginas web <https://www.chevignon.com.co/> y <https://shop.mango.com/co>, así mismo, según lo manifestado por la investigada, los tiempos de entrega informados para los productos de la plataforma CHEVIGNON, son de siete (7) días hábiles, de igual forma, para los productos del portal de MANGO, los tiempos varían, si son prendas ubicadas en Itagüí son de tres (3) a cinco (5) días hábiles y si son prendas ubicadas en Barcelona de hasta catorce (14) días hábiles.*

*Por otro lado, una vez el consumidor realiza la compra, el sistema descarga su pedido de manera inmediata en el sistema de facturación de la Compañía, luego de que el sistema de facturación recibe el pedido, el sistema de inventario del centro de distribución (CEDI) reúne las prendas que comprenden el pedido, éste elabora la factura del pedido y entrega los productos a la empresa transportadora para su envío.*

*Ahora bien, para su distribución a nivel nacional, la empresa transportadora puede tardar hasta dos (2) días hábiles en recoger la mercancía reportada por el CEDI; una vez recogido el pedido, el tiempo estimado para la entrega dependerá de la ciudad en donde deba entregarse el producto.*

*De igual forma, el representante legal de la sociedad investigada indicó las soluciones brindadas a los consumidores cuando se incumplen tiempos de entrega en las fechas estipuladas, así:*

*Para el caso de las compras efectuadas por la página web de CHEVIGNON, manifestó que la compañía realiza una gestión telefónica al consumidor, en la que comunica lo siguiente: (i) se disculpa por los inconvenientes que ha tenido con su pedido, (ii) le pregunta si se encuentra interesado en esperar su pedido o prefiere la devolución de su dinero. En algunos eventos, la Compañía puede informar al consumidor sobre la entrega de un obsequio, con el fin de compensar la espera.*

*No obstante, en el evento de que no sea posible contactar al consumidor por medio de la gestión telefónica, se le envía el siguiente mensaje al correo electrónico diligenciado al momento de la compra, así mismo, en el evento de que no sea posible contactar al consumidor telefónicamente o por correo electrónico, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la comunicación, se continúa con el procedimiento de envío de la prenda, asegurando que el término de envío no exceda los 30 días calendario siguiente desde la fecha de la compra.*

*Al respecto, los eventos en que la comunicación o correo electrónico sea efectivo, la Compañía procede a: (i) iniciar el procedimiento de reverso de la compra, (ii) iniciar el procedimiento de devolución del dinero, o (iii) el envío tardío de las prendas, sin exceder los 30 días calendario posteriores al momento de la compra.*

“(…)

*Así las cosas, conforme a lo expuesto hasta aquí y, teniendo en cuenta el motivo de las*

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

quejas que dieron lugar a la presente investigación, así como los tiempos de entrega informados al público para las compras efectuadas a través de los portales electrónicos este Despacho procedió al estudio de la relación de peticiones, quejas y reclamos, aportada bajo los radicados con números <https://shop.mango.com/co>, <https://www.chevignon.com.co/> y 19-179297-6 del 08 de noviembre de 2019, 19- 200575-6 del 14 de noviembre de 2019 y 19-253556-6 del 08 de enero de 2020.

En consecuencia, luego de analizar la citada información se encontró que, entre los meses de agosto a octubre de 2019, fueron presentadas alrededor de 220 peticiones, quejas y reclamos, así mismo, fueron presentadas alrededor de 110 peticiones quejas y reclamos a través del canal tradicional (canal voz), para un total de 330 PQR's, relacionadas con retrasos en las entregas de los productos (...).

Así mismo, se evidenciaron presuntos incumplimientos en algunas entregas, particularmente la relacionada con la queja presentada por el señor [REDACTED]; de igual forma, se advierten aparentes retrasos en la entrega de productos por parte de la sociedad investigada, toda vez que, en las peticiones, quejas y reclamos recibidas del 27 de septiembre al 31 de diciembre de 2019, se encuentran aproximadamente doscientas treinta y siete (237) interpuestas por este motivo.

(...)

Que teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, este Despacho advierte que, entre los meses de agosto al 31 de diciembre de 2019, los consumidores presentaron numerosas peticiones, quejas y reclamos ante la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, las cuales se relacionan con la demora e incumplimiento en la entrega de los productos adquiridos a través de las plataformas <https://www.chevignon.com.co/> y <https://shop.mango.com/co>.

(...)

En consecuencia, luego de un análisis preliminar de los anteriores supuestos facticos, esta Dirección advierte una aparente falta de información veraz, respecto de los posibles tiempos de entrega anunciados por parte de **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, toda vez que, de la relación de peticiones, quejas y reclamos, se evidencia una presunta inconsistencia entre los términos informados a los consumidores y la entrega de los productos adquiridos, debido a que una de las inconformidades presentadas tiene que ver con el incumplimiento y/o la demora de éstos.

#### **20.2.1.3.2. Argumentos de la Defensa en relación al presunto incumplimiento del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.**

En cuanto al presunto incumplimiento del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, señaló la investigada lo siguiente tanto en su escrito de descargos como en los alegatos de conclusión:

**“(a) Varias de las PQRs acontecieron por causas extrañas no imputables a dolo o culpa de Mercadeo y Moda.**

De las PQRs que motivan la administración, 182 pqr's que se relacionan a continuación correspondieron a inventario ubicado en Barcelona, de propiedad de la Franquiciante Punto FA S/L, y sobre el cual NO tiene control alguno la Compañía, así las cosas, es relevante insistir que el titular del dominio del portal web <https://shop.mango.com/co> es la franquiciante y también es quien en tal momento controlaba los productos que se ofrecían en dicho portal.

La demora en la entrega de los 182 pedidos que se relacionan a continuación se debió al acaecimiento de una causa extraña ocurrida en los meses de julio y septiembre de 2019, toda vez que, como se indicó, los productos adquiridos por estos consumidores se encontraban en Barcelona (España) y debían enviarse y nacionalizarse en Colombia (tal y como fue explicado al Despacho en las investigaciones 19-200575 y 19-253556).

Durante su proceso de nacionalización (importación) sucedió, lo siguiente:

La carga identificada con nro. de importación 3264- SN 238040 fue retenida por la - DIAN- en un depósito en la ciudad de Bogotá durante 38 días calendario, lo que no permitió entregar oportunamente los productos. Es relevante precisar que, esta retención obedeció a problemas técnicos de la propia DIAN y que NO tuvieron relación alguna con la Compañía. Por lo tanto, es un hecho externo, imprevisible e irresistible, toda vez que la Compañía importa productos de manera permanente sin obstáculo o retraso alguno. Adjuntamos fotos

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

de las comunicaciones cruzadas con la DIAN, en la que esta autoridad hace mención expresa del error que presenta su sistema.

(...)

La segunda carga aérea identificada con Nro. De importación 3561- SN 240248 fue retenida por la DIAN debido a un error en la determinación del número de bultos enviados, así como el peso de los mismos. Este error involuntario fue cometido por el operador logístico Trans Junior S.L. empresa con domicilio en España y quien es contratada de manera autónoma e independiente por el Franquiciante, pues este operador despacha la mercancía de MNG a todos los países donde la empresa Punto FA S.L. comercializa sus productos, ya sea directamente o mediante contratos de franquicias. Por lo tanto, la Compañía NO tiene injerencia alguna, más allá de tratar de solucionar el problema una vez ocurrido con el fin de entregar los productos tan pronto como los procedimientos aduaneros lo permitieran.

(...)

**Es evidente entonces que la supuesta transgresión obedeció a circunstancias ajenas y no imputables a Mercadeo y Moda, con lo cual no existe dolo o culpa alguna de su parte que permita la imposición de una sanción.**

**(b) Las PQRs fueron atendidas en su integridad y tramitadas para dar una adecuada respuesta a los consumidores:**

En efecto, la Compañía tramitó el 100% de solicitudes, poniendo a disposición de los consumidores varias alternativas para solucionar el inconveniente existente, ya fuese mediante la devolución total del dinero o la entrega del producto en una fecha posterior (siempre y cuando el consumidor así lo solicitara). (Ver ‘CORREO A’)

Además de lo anterior, la Compañía otorgó a los consumidores un bono del 20% de descuento en la nueva colección, con el fin de mitigar los inconvenientes presentados. (Ver ‘CORREO B’)

(...)

**4.2 El número de PQRs en las que se fundamenta la actuación administrativa no es tal.**

(...)

Ahora bien, con relación a la cantidad de pqr's recibidas resulta relevante precisar que:

- No debe concluirse a priori que la Compañía incumplió sus obligaciones como proveedor de un servicio a partir de un cálculo matemático mediante el cual se sumaron las pqr's aportadas en los expedientes No. 19-179297, 19-200575 y 19-253556, toda vez que, la Compañía opera dos portales web ([www.chevignon.com.co](http://www.chevignon.com.co) y <https://shop.mango.com/co>) que comercializan productos de dos negocios (marcas) diferentes, cada uno con su propia operación. El portal de MNG es operado por la sociedad franquiciante la cual tiene domicilio en España, mientras que, el portal de Chevignon es operado por Mercadeo y Moda.

- Indicamos que, de las 436 pqr's presentadas en los 2 expedientes de MNG, 181 pqr's se repiten debido a que los 2 expedientes solicitan las pqr's recibidas dentro del periodo comprendido entre el 18 de septiembre y el 24 de octubre de 2019; por lo que, a las 436 pqr's se le restan 181 pqr's duplicadas, dejando un total de 255 pqr's recibidas por 2 expedientes de MNG.

- Así las cosas, el número real de pqr's en los 3 253556) corresponde a 273 y no a 567 como lo menciona la Resolución, según las siguientes afirmaciones “(...) para un total de 330 PQR'S” y “(...) doscientas treinta y siete (237)”.

- Luego de revisar las relaciones de las PQR'S aportadas en cada expediente, nos genera inquietud que se afirme que “(...) así mismo, fueron presentadas alrededor de 110 peticiones quejas y reclamos a través del canal tradicional (canal voz)” en la medida en que, en las relaciones no se menciona en ningún momento el canal tradicional (canal de voz) ni las 110 pqr's.

Además de lo anterior, con relación a la tipificación “Retraso en la entrega” o “Retraso en entrega” de las pqr's recibidas resulta relevante precisar:

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

i. Respecto de las 18 pqr's recibidas por posible demora en la entrega de productos comercializados a través del portal web [www.chevignon.com.co](http://www.chevignon.com.co) y compartidas mediante el expediente No. 19-179297, es preciso resaltar que, si bien la Compañía de manera interna tipificó las pqr's bajo el concepto “Retraso entrega”, ya sea porque el mismo cliente así lo escribió o así lo categorizó el área de servicio al cliente según las opciones que da el sistema de CRM, las mismas no obedecen necesariamente a un incumplimiento en el plazo de entrega, tal como se evidencia en el siguiente cuadro que, 3 de los pedidos fueron entregados oportunamente: (...)

ii. Con relación a las 255 pqr's recibidas por demora en la entrega de productos comercializados a través del portal web <https://shop.mango.com/co> y compartidas mediante los expedientes No. 19-200575 y 19-253556, no necesariamente estamos ante un incumplimiento de la Compañía en el plazo de la entrega, puesto que, en los siguientes 5 casos, los pedidos fueron entregados oportunamente: (...)

### 20.2.1.3.3. Consideraciones de fondo en torno a la primera sub imputación fáctica del cargo único:

Con el fin de establecer si la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.** incurrió en la infracción de las normas que dieron origen a la presente imputación, procederá esta Dirección a analizar los hechos y las pruebas que hacen parte del presente expediente, aportados por los denunciantes y la investigada.

En ese orden de ideas, procederá esta Dirección a pronunciarse respecto de los argumentos traídos a colación por la investigada y de las pruebas que obran en el plenario, de la siguiente manera:

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor imputó presunta responsabilidad a la investigada, por considerar que con su conducta podría configurarse una infracción a lo que establece los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011, debido al incumplimiento de la obligación de calidad en la prestación del servicio posventa a cargo de la investigada, así como infracción en relación con la información suministrada a los consumidores en relación con los tiempos de entrega de los productos adquiridos.

En consecuencia, esta Autoridad procederá al análisis de la presente imputación fáctica, frente a la conducta de **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, los argumentos expuestos por la investigada en las distintas etapas procesales 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 trasgredió o no la mencionada normativa.

- **Número de peticiones, quejas y reclamos.**

En primer lugar, como punto de partida para dilucidar la presencia o no de una deficiente calidad en el servicio posventa de la investigada, es de suma importancia referirse al número de peticiones, quejas y reclamos recibidos por la investigada en desarrollo de su actividad a través de las tiendas CHEVIGNON y MANGO.

La investigada señaló en su escrito de descargos con radicado número 19-279297-20 y en su escrito de alegatos de conclusión con radicado número 19-179297-31 que el número total de peticiones, quejas y reclamos aportadas a través de los radicados número 19-179297-6, 19-200575-6 y 19-253556-6 en respuesta a los distintos requerimientos formulados por esta Entidad, no es el afirmado por la Dirección en la formulación de cargos, sino que, por el contrario, se trataría de un total de 18 peticiones, quejas y reclamos para la tienda CHEVIGNON y 255 peticiones, quejas y reclamos para la tienda MANGO, como se señala en el siguiente cuadro aportado por la investigada:

Imagen 1. “Desglose del total de PQRs aportadas” - Radicado No. 19-179297-21

Expediente	Marca	Cantidad pqr's aportadas
19-179297	Chevignon	18
19-200575	MNG	199
19-253556	MNG	237
-	Repetidas	181*
<b>TOTAL</b>		<b>273</b>

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Con el propósito de verificar la totalidad de peticiones, quejas y reclamos que obran en el expediente con base en los requerimientos de información efectuados a la investigada, se encontró la siguiente información, que se transcribe por parte de esta Dirección en las siguientes tablas, de manera tal que se pueda establecer de manera precisa y exacta el cálculo matemático esgrimido por la investigada:

Tabla 1. “Peticiones, quejas y reclamos de la tienda CHEVIGNON” – Radicado No. 19-179297-6

#	FECHA	CASO	MOTIVO	TRÁMITE	ESTADO	COMENTARIOS DIRECCIÓN
1	2/08/19	CAS-74194-V1W2F3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call Center - Se evidencia que el cliente se comunicó por incumplimiento en el tiempo de entrega de 7 días hábiles. Se ofrecen disculpas y se concede bono de descuento. Pedido despachado tardíamente
2	3/08/19	CAS-74444-S6D2M4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Correo - Se solicita catálogo de prendas con el pedido realizado. Se evidencia que el pedido fue entregado; sin embargo, no se puede verificar que haya sido entregado en tiempo
3	6/08/19	CAS-75090-C1B7T3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call Center - Se evidenció que la investigada incumplió el tiempo de entrega y se realizó un despacho tardío
4	7/08/19	CAS-75381-S7L4W5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Correo - Se evidenció que la investigada incumplió el tiempo de entrega y se realizó un despacho tardío
5	8/08/19	CAS-75432-Y6T580	RETRASO EN ENTREGA	NO SE DESPACHÓ Y SE DEVOLVIÓ EL DINERO	RESUELTO	Call center - Se evidencia que incumplieron tiempos de entrega y como consecuencia se efectuó una devolución de dinero parcial por un producto no disponible y se concedió un cupón de descuento
6	8/08/19	CAS-75482-Q0M0V2	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call center - Se evidencia que hubo un retraso en la entrega porque a la fecha informada de vencimiento del término de 9 días para entrega no se había registrado guía - despacho tardío.
7	8/08/19	CAS-75522-R1Q8HS	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call center - Se verifica despacho y entrega, no se puede verificar que haya sido entregado en tiempo
8	12/08/19	CAS-76217-N2G2Q6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call Center - Se evidencia que se realizó el despacho del pedido, sin embargo, no se puede verificar que haya sido entregado en tiempo
9	12/08/19	CAS-76338-K6H0W5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call center - Se evidencia una entrega del producto, sin embargo, no se puede verificar que haya sido entregado en tiempo
10	12/08/19	CAS-76341-LOG4D7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call center - Se evidencian despacho en tiempo y retardos en la entrega informada por la transportadora como "se visita y no se logra contacto para la entrega efectiva" - se logra entregar el pedido

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

11	13/08/19	CAS-76415-X4S1D5	RETRASO EN ENTREGA	NO SE DESPACHÓ Y SE DEVOLVIÓ EL DINERO	RESUELTO	Correo - Se evidencia vencimiento de término de entrega y posterior a ello se informa que no es posible despachar y se devuelve el dinero.
12	20/08/19	CAS-77521-G7C8S2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN Y NO SE RECIBIÓ RESPUESTA EN 30 DÍAS - CIERRE DE CASO	RESUELTO	Call center - Se informó que la transportadora no pudo entregar el pedido y que se podría otorgar un bono de la tienda o devolución del dinero - sin respuesta alguna del cliente.
13	11/09/19	CAS-81757-S9H3H2	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call center - Se evidencia despacho y entrega efectiva, no se puede acreditar que se haya realizado en tiempo
14	20/09/19	CAS-85045-G2V3B8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHO INCOMPLETO Y DEVOLUCIÓN DE DINERO	RESUELTO	Correo - Se observa el despacho en tiempo pero incompleto, se procede a devolución parcial del dinero
15	27/09/19	CAS-88103-M0B0S0	RETRASO EN ENTREGA	SIN DESPACHO POR INCONSISTENCIA DE PayU	RESUELTO	Correo - No se verificó el pago, no se realiza envío del pedido
16	2/10/19	CAS-89033-R2X8K8	RETRASO EN ENTREGA	SIN DESPACHO POR INCONSISTENCIA DE PayU	RESUELTO	Call center - No se verificó el pago, no se realiza el envío del pedido
17	5/10/19	CAS-89911-S3LW1	RETRASO EN ENTREGA	SIN DESPACHO POR INCONSISTENCIA DE PayU	RESUELTO	Correo - Cliente realiza consulta del estado del envío, sin información adicional
18	8/10/19	CAS-90351-N7FB1F6	RETRASO EN ENTREGA	SIN DESPACHO POR INCONSISTENCIA DE PayU	RESUELTO	Call center - No se verificó el pago, no se realiza el envío del pedido

Tabla 2. "Peticiónes, quejas y reclamos de la tienda MANGO" – Radicado No. 19-200575-6

#	FECHA	RADICADO	MOTIVO	TRÁMITE	ESTADO	COMENTARIOS DIRECCIÓN
1	2/08/19	CAS-74270-Y7W887	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO COMPLETO	CERRADO	Call center - Se evidencia que se informan retrasos por problemas de importación, y debido a ello, se procede a la devolución del dinero
2	8/08/19	CAS-75620-T3W886	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se evidencia despacho y entrega, sin embargo, no se puede evidenciar que se haya entregado en tiempo
3	16/08/19	CAS-77133-V7C2P0	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se evidencia vencimiento del término de entrega sin que se realice la entrega, devolución del dinero
4	29/08/19	CAS-79494-B9F9S9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se evidencia entrega pero no se puede observar si fue en tiempo
5	30/08/19	CAS-79861-F5V6X7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se evidencia despacho y entrega, sin embargo, no se puede observar que haya sido en tiempo
6	4/09/19	CAS-80723-L1M0Y7	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO COMPLETO	CERRADO	Call center - Se evidencia que el consumidor se comunicó para obtener información sobre el despacho del producto y no estaba disponible, se procede a devolución del dinero
7	5/09/19	CAS-80961-C4X8Q9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se solicita información del pedido realizado el 12/08/19, hasta el día 12/09/19 se realiza el despacho, se evidenció entrega tardía

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

8	7/09/19	CAS-81244-Q0G5D7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se evidenció el despacho y entrega; sin embargo, no se observa que haya sido en término. Particularmente porque se observó que se ofreció la posibilidad de recibir el producto u optar por devolución del dinero
9	19/09/19	CAS-84717-C0Q9W9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se evidencia que el cliente solicita información sobre el producto y que se informa que se encuentra con inconvenientes de nacionalización - despacho tardío
10	20/09/19	CAS-84819-W6C4Z6	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO COMPLETO	CERRADO	Correo - Cliente solicita cancelación por error en tallas seleccionadas y la investigada no accedió a ello. Adicionalmente, por problemas con el despacho, se procede a la devolución del dinero
11	20/09/19	CAS-84991-V9Z3T5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se evidencia que el cliente se comunica para realizar cambio en la dirección de entrega
12	21/09/19	CAS-85735-L6H1C1	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Correo - El cliente se comunica para verificar nueva dirección de envío y se informa que la prenda tiene problemas de nacionalización. Se procede a devolución parcial de dinero
13	23/09/19	CAS-86403-H8Z8P9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informa problema de nacionalización y como consecuencia que se realizará el envío tardío
14	25/09/19	CAS-87225-Y3F1F0	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se observa que se informa al cliente que no están disponibles todos los productos, razón por la cual, se realiza devolución de dinero parcial
15	25/09/19	CAS-87232-M2T9D3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
16	25/09/19	CAS-87987-F0B5B8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y debido a ello, que se efectuará el envío tardío
17	27/09/19	CAS-88015-G2B5B4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
18	27/09/19	CAS-88182-C0S8S8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
19	29/09/19	CAS-88423-L4G1H7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
20	30/09/19	CAS-88734-F7M9Q0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
21	30/09/19	CAS-88774-W6T8D9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y se efectúa envío tardío
22	1/10/19	CAS-88823-K5Y3D5	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	ESPERANDO	Call center - Se informa por el consumidor que se realizó entrega parcial y se procede a devolución del dinero



"Por la cual se decide una actuación administrativa"

23	1/10/19	CAS-88875-K5Y3D5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia el envío tardío
24	1/10/19	CAS-88892-H0S7B2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - En primer lugar se informa que se realizó el despacho incompleto y posteriormente se informan problemas de importación y como consecuencia, el envío tardío
25	1/10/19	CAS-88893-H8K1R2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que habrá lugar el envío tardío
26	1/10/19	CAS-88941-T9D5R3	RETRASO EN ENTREGA	SE ENCUENTRA EN PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR TODO EL PEDIDO	ABIERTO	Correo - Se observa que el cliente informa su molestia por incumplimiento en fechas de entrega y se procede a la devolución total del dinero. Adicionalmente, se informa que el incumplimiento obedeció al alto flujo de transacciones y falla en el sistema. Sobre el particular, evidencia esta Dirección que la investigada informó al consumidor que el incumplimiento tuvo como causa errores en el sistema, más no, las dificultades presentadas ante la DIAN para la nacionalización de los productos, como lo señala a esta Entidad
27	2/10/19	CAS-89153-K9Y1Y2	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia se procede a la devolución de dinero
28	2/10/19	CAS-89194-N9N0Q8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos por problemas de importación, como consecuencia, que se realizará el envío tardío
29	3/10/19	CAS-89245-L5Z9C2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informa retraso por problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
30	3/10/19	CAS-89258-P4V0Q1	RETRASO EN ENTREGA	SE LE INFORMO A LA CLIENTE QUE NO SE LE DESPACHARÍA UNA PRENDA, SE PIDIERON DATOS, PERO COMO NO HUBO RESPUESTA SE CERRO EL CASO POR 30 DÍAS	CERRADO	Call center - Se evidenció que se envió cupón de descuento y se solicitó información para devolución del dinero debido a que no se podría realizar el despacho completo de la orden
31	3/10/19	CAS-89267-D3B0R0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
32	3/10/19	CAS-89281-C6F8M3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
33	4/10/19	CAS-89697-Z2H1R5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

34	4/10/19	CAS-89729-Z3W1M1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
35	4/10/19	CAS-89801-Y0B8K7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
36	4/10/19	CAS-89804-V7L9M1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y que por ello, se efectuará envío tardío
37	4/10/19	CAS-89806-VSX6N0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y que por ello, se efectuará envío tardío
38	7/10/19	CAS-90173-S4Y1M3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y se efectúa envío tardío de las prendas no entregadas
39	8/10/19	CAS-90335-X5S1G0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y como consecuencia, se realizará el envío tardío
40	9/10/19	CAS-90442-K7J4N1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se evidencia que no se brinda mayor información del envío a la cliente
41	9/10/19	CAS-90484-J5C8R1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
42	9/10/19	CAS-90544-F3M4X2	RETRASO EN ENTREGA	SE ENCUENTRA EN PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR TODO EL PEDIDO	ESPERANDO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero
43	9/10/19	CAS-90625-Q7C5Y1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y por ello, que se realizaría el envío tardío
44	10/10/19	CAS-90642-X2J8J9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y que se efectuaría el envío tardío
45	10/10/19	CAS-90655-N8R1K5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
46	10/10/19	CAS-90657-W9S7B5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
47	10/10/19	CAS-90664-T3T2C7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

48	10/10/19	CAS-90675-Z8R6Y9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
49	10/10/19	CAS-90685-W5V8B4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
50	10/10/19	CAS-90702-N7N5L5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
51	10/10/19	CAS-90703-P0M9J6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
52	10/10/19	CAS-90705-P6R5S8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
53	10/10/19	CAS-90706-X3T4L1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
54	10/10/19	CAS-90722-N9Y1Q5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
55	10/10/19	CAS-90726-F5R3J0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
56	10/10/19	CAS-90739-Q2V7S9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
57	10/10/19	CAS-90741-Q0D8V5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y se efectuaría el envío tardío
58	10/10/19	CAS-90762-L7L7T9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
59	10/10/19	CAS-90779-Z6K8G8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
60	10/10/19	CAS-90781-D2V6H4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

61	10/10/19	CAS-90789-L2R4H4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero. Se observa por esta Dirección que la investigada no incluye dentro del catálogo de pedidos retrasados por la DIAN el correspondiente a este cliente
62	10/10/19	CAS-90794-G3F3S7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
63	10/10/19	CAS-90802-K3L4T7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
64	10/10/19	CAS-90806-D3B0F7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
65	10/10/19	CAS-90809-P1Q2D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
66	10/10/19	CAS-90810-J5V2P0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
67	10/10/19	CAS-90811-T3M5S7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
68	10/10/19	CAS-90814-F6S7P8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
69	11/10/19	CAS-90859-T9Q6N8	RETRASO EN ENTREGA	SE ESPERA A QUE COORDINADORA ESTREGUEN EL PAQUETE YA QUE PRESENTA NOVEDAD	ESPERANDO	Call center - Se solicitó mayor información de la dirección de entrega. A la espera de entrega por transportadora. Observó esta Dirección que la investigada no informó al cliente que los retrasos tuvieran como causa dificultades de nacionalización ante la DIAN, sino que, atiende a novedades presentadas con la transportadora.
70	11/10/19	CAS-90866-Q4X4R6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
71	11/10/19	CAS-90869-C4G2K7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

72	11/10/19	CAS-90872-T2L4X5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
73	11/10/19	CAS-90873-W8J1N4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
74	11/10/19	CAS-90874-W3Z7Y1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
75	11/10/19	CAS-90875-H5K1K7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
76	11/10/19	CAS-90877-B9J6H8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
77	11/10/19	CAS-90880-X6P8G0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
78	11/10/19	CAS-90887-V3J3W6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
79	11/10/19	CAS-90895-Y5L8V4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
80	11/10/19	CAS-90903-K1X1J9	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
81	11/10/19	CAS-90904-Y9C3N4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
82	11/10/19	CAS-90915-L7R0G5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
83	11/10/19	CAS-90920-91R9Y2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
84	11/10/19	CAS-90921-X5N5M3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

85	11/10/19	CAS-90923-H3Y3Q6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
86	11/10/19	CAS-90929-H3D6G0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
87	11/10/19	CAS-90935-Z7Y0R6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
88	11/10/19	CAS-90942-K4P6K4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
89	11/10/19	CAS-90944-Q4R0V5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
90	11/10/19	CAS-90951-T3Z5L9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
91	11/10/19	CAS-90963-X8Q1Y9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
92	10/10/19	CAS-90971-N9P9T5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
93	11/10/19	CAS-90977-Y0H6X6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
94	11/10/19	CAS-90982-Y2B7J4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
95	11/10/19	CAS-90984-S3F1M1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
96	11/10/19	CAS-90988-J8C3Q0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
97	11/10/19	CAS-90992-V5Y1W5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

98	11/10/19	CAS91014-J2Z0Q4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
99	11/10/19	CAS-91015-G9C8F6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
100	11/10/19	CAS-91016-V2Q7C5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, el envío tardío. Se observa por esta Dirección que la investigada no incluye dentro de su catálogo de pedidos retrasados por dificultades con la DIAN el relativo a esta cliente
101	11/10/19	CAS-91020-G5Q5R8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
102	11/10/19	CAS-91021-H1R4M6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
103	11/10/19	CAS-91028-V5D5R0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
104	11/10/19	CAS-91030-D7B0K4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
105	11/10/19	CAS-91031-K1T6L0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
106	11/10/19	CAS-91039-P0D4M0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
107	11/10/19	CAS-91040-F3W6X0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
108	11/10/19	CAS-91042-R0L3D1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
109	11/10/19	CAS-91043-S7V3B2	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

110	11/10/19	CAS-91045-K6C6N4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
111	11/10/19	CAS-91050-W0R2R2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
112	11/10/19	CAS-91069-D9K6L2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
113	11/10/19	CAS-91070-W4X7Y8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
114	11/10/19	CAS-91079-L5Q1W2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
115	11/10/19	CAS-91083-L9G5P2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
116	11/10/19	CAS-91112-H5Z5T6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
117	11/10/19	CAS-91116-W2H3Z3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
118	11/10/19	CAS-91118-M4V3J3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
119	11/10/19	CAS-91121-M9T9H3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
120	12/10/19	CAS-91218-S5D0R7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
121	12/10/19	CAS-91224-R7P9P7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, el envío tardío. Se observa por esta Dirección que la investigada no incluye dentro de su catálogo de pedidos retrasados por dificultades con la DIAN el relativo a esta cliente



"Por la cual se decide una actuación administrativa"

122	12/10/19	CAS-91225-Q7K2D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
123	12/10/19	CAS-91226-G5V4Q9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
124	12/10/19	CAS-91229-Z1S8Y2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
125	12/10/19	CAS-91235-P8M0P0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
126	12/10/19	CAS-91242-B7J7Y9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
127	12/10/19	CAS-91247-N1B0J0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
128	12/10/19	CAS-91250-N1G2C9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
129	12/10/19	CAS-91256-Z5C5R1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
130	12/10/19	CAS-91257-B9Y4B2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
131	12/10/19	CAS-91260-C8L0M1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
132	12/10/19	CAS-91263-B0W4L3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
133	12/10/19	CAS-91266-X6N4D4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
134	12/10/19	CAS-91269-X0Q3G7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

135	12/10/19	CAS-91270-T8X1G9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
136	12/10/19	CAS-91271-X3S3F0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
137	12/10/19	CAS-91275-X2V5Y6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
138	12/10/19	CAS-91276-C4X5H4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
139	12/10/19	CAS-91278-B5F6F0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
140	12/10/19	CAS-91279-C1F9B8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
141	12/10/19	CAS-91282-P2R5X0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
142	12/10/19	CAS-91288-H3V8H3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
143	12/10/19	CAS-91290-B8M5P7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
144	12/10/19	CAS-91292-V0N6J9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
145	12/10/19	CAS-91306-R2G5F7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
146	12/10/19	CAS-91311-S8S3D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
147	12/10/19	CAS-91314-R7D3D1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

148	12/10/19	CAS-91315-T1S5-T8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
149	12/10/19	CAS-91323-S8N5X0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
150	12/10/19	CAS-91325-Y1K8R9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
151	12/10/19	CAS-91327-L0K1J8	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO COMPLETO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero
152	12/10/19	CAS-91126-N7N8D6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
153	12/10/19	CAS-91128-Z6H3Y8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
154	12/10/19	CAS-91129-N6D2V6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
155	12/10/19	CAS-91132-F7N5S4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
156	12/10/19	CAS-31133-Z1X9S9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
157	12/10/19	CAS-91134-W9V8S2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
158	12/10/19	CAS-91135-Q4H2T2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
159	12/10/19	CAS-91140-F7W7W0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
160	12/10/19	CAS-91142-Y0K7S3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

161	12/10/19	CAS-391143-Z7Z1P7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	No fue posible observar por parte de esta Dirección que la investigada aportara mediante el radicado número 19-200575-6, el respaldo de la comunicación efectuada con la cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
162	12/10/19	CAS-91145-D2G7N1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
163	12/10/19	CAS-91147-B0V8G7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
164	12/10/19	CAS-91149-M6K5C2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
165	12/10/19	CAS-91151-Y4P1R1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
166	12/10/19	CAS-91155-Z3T0D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
167	12/10/19	CAS-91156-Z5N8B7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
168	12/10/19	CAS-91157-V6Z0W2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
169	12/10/19	CAS-91158-G4M5M5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
170	12/10/19	CAS-91160-Z4J1X1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
171	12/10/19	CAS-91162-C6T4Q8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
172	12/10/19	CAS-91171-K9M1R7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
173	12/10/19	CAS-91173-W6D3L0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

174	12/10/19	CAS-91176-Q5C3B9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
175	12/10/19	CAS-91177-Y5N8M9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
176	12/10/19	CAS-91178-X4W5F0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
177	12/10/19	CAS-91183-N4V5S3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
178	12/10/19	CAS-91190-P2G5Y3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
179	12/10/19	CAS-91194-B6N5B4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
180	12/10/19	CAS-91195-Z6C2G8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, el envío tardío. Se observa por esta Dirección que la investigada no incluye dentro de su catálogo de pedidos retrasados por dificultades con la DIAN el relativo a esta cliente
181	12/10/19	CAS-91197-B0B5OD6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
182	12/10/19	CAS-91199-W5V2M9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
183	12/10/19	CAS-91209-C3G9J0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
184	12/10/19	CAS-91210-H2R0F2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
185	12/10/19	CAS-91216-S7L6P2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

186	12/10/19	CAS-91333-K7R1N4	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
187	12/10/19	CAS-91338-J1B7MS	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
188	12/10/19	CAS-91341-M3R7X9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
189	12/10/19	CAS-91343-H2FSX3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
190	12/10/19	CAS-91345-X7X5S8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
191	12/10/19	CAS-91346-L6W2Z7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
192	12/10/19	CAS-91347-G9H8F0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
193	12/10/19	CAS-91349-S2W2P8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
194	12/10/19	CAS-91350-B0F0V0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
195	12/10/19	CAS-91351-G4K3D5	RETRASO EN ENTREGA	SE ENCUENTRA EN PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR TODO EL PEDIDO	ESPERANDO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero
196	12/10/19	CAS-91354-L3S4Q5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
197	15/10/19	CAS-91534-D9L3P1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informa a la cliente que se realizó la entrega del pedido el día 23/10/19. Sin embargo, no fue posible determinar si se cumplieron los tiempos informados.
198	17/10/19	CAS-91930-Y8N8T0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

199	19/10/19	CAS-92129-K6P7Y3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informa al cliente que se realizó el despacho del producto, sin embargo, no se pudo observar que se cumplieran los tiempos de entrega establecidos.
-----	----------	------------------	--------------------	------------------------	---------	--

Tabla 3. "Peticiónes, quejas y reclamos de la tienda MANGO" – Radicado No. 19-253556-6

#	FECHA	RADICADO	MOTIVO	TRÁMITE	ESTADO	COMENTARIOS DIRECCIÓN
1	27/09/19	CAS-88015-G2B5B4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
2	27/09/19	CAS-88182-C0S8S8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
3	29/09/19	CAS-88423-L4G1H7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
4	30/09/19	CAS-88734-F7M9Q0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos por problemas de importación, como consecuencia, que se realizará el envío tardío
5	30/09/19	CAS-88774-W6T8D9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
6	1/10/19	CAS-88823-K5Y3D5	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se informa por el consumidor que se realizó entrega parcial y debido a ello, se procede a devolución del dinero
7	1/10/19	CAS-88875-X1P2K9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
8	1/10/19	CAS-88892-H0S7B2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - En primer lugar se informa que se realizó el despacho incompleto y posteriormente se informan problemas de importación y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
9	1/10/19	CAS-88893-H8K1R2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
10	2/10/19	CAS-89153-K9Y1Y2	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia se procede a la devolución de dinero
11	2/10/19	CAS-89194-N9N0Q8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos por problemas de importación, como consecuencia, que habrá lugar a realizar el envío tardío
12	3/10/19	CAS-89245-L5Z9C2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos por problemas de importación, como consecuencia, que habrá lugar a realizar el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

13	3/10/19	CAS-89258-P4V0Q1	RETRASO EN ENTREGA	SE LE INFORMO A LA CLIENTE QUE NO SE LE DESPACHARÍA UNA PRENDA, SE PIDIERON DATOS, PERO COMO NO HUBO RESPUESTA SE CERRO EL CASO POR 30 DÍAS	CERRADO	Call center - Se evidenció que se envió cupón de descuento y se solicitó información para devolución del dinero debido a que no se podría realizar el despacho completo de la orden
14	3/10/19	CAS-89267-D3B0R0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
15	3/10/19	CAS-89281-C6F8M3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
16	4/10/19	CAS-89697-Z2H1R5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
17	4/10/19	CAS-89729-Z3W1M1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
18	4/10/19	CAS-89801-Y0B8K7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
19	4/10/19	CAS-89804-V7L9M1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y como consecuencia, se realizará el envío tardío
20	4/10/19	CAS-89806-V5X6N0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y como consecuencia, se realizará el envío tardío
21	7/10/19	CAS-90173-S4Y1M3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y se efectúa envío tardío de las prendas no entregadas
22	8/10/19	CAS-90335-X5S1G0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y como consecuencia, se realizará el envío tardío
23	9/10/19	CAS-90442-K7J4N1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se evidencia que no se brinda mayor información del envío a la cliente
24	9/10/19	CAS-90484-J5C8R1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
25	9/10/19	CAS-90544-F3M4X2	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL DINERO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero
26	9/10/19	CAS-90625-Q7C5Y1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y como consecuencia, se efectuaría el envío tardío



"Por la cual se decide una actuación administrativa"

27	10/10/19	CAS-90642-X2J8J9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y como consecuencia, se efectuaría el envío tardío
28	10/10/19	CAS-90655-N8R1K5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
29	10/10/19	CAS-90657-W9S7B5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
30	10/10/19	CAS-90664-T3T2C7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
31	10/10/19	CAS-90675-Z8R6Y9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
32	10/10/19	CAS-90685-W5V8B4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
33	10/10/19	CAS-90702-N7N5L5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
34	10/10/19	CAS-90703-P0M9J6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
35	10/10/19	CAS-90705-P6R5S8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
36	10/10/19	CAS-90706-X3T4L1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
37	10/10/19	CAS-90722-N9Y1Q5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
38	10/10/19	CAS-90726-F5R3J0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
39	10/10/19	CAS-90739-Q2V7S9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
40	10/10/19	CAS-90741-Q0D8V5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
41	10/10/19	CAS-90762-L7L7T9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
42	10/10/19	CAS-90779-Z6K8G8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
43	10/10/19	CAS-90781-D2V6H4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

44	10/10/19	CAS-90789-L2R4H4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero. Se observa por esta Dirección que la investigada no incluye dentro del catálogo de pedidos retrasados por la DIAN el correspondiente a este cliente
45	10/10/19	CAS-90794-G3F3S7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
46	10/10/19	CAS-90802-K3L4T7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
47	10/10/19	CAS-90806-D3B0F7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
48	10/10/19	CAS-90809-P1Q2D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
49	10/10/19	CAS-90810-J5V2P0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
50	10/10/19	CAS-90811-T3M5S7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
51	10/10/19	CAS-90814-F6S7P8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
52	11/10/19	CAS-90866-Q4X4R6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
53	11/10/19	CAS-90869-C4G2K7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
54	11/10/19	CAS-90872-T2L4X5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
55	11/10/19	CAS-90873-W8J1N4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
56	11/10/19	CAS-90874-W3Z7Y1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
57	11/10/19	CAS-90875-H5K1K7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
58	11/10/19	CAS-90877-B9J6H8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
59	11/10/19	CAS-90880-X6P8G0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

60	11/10/19	CAS-90887-V3J3W6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
61	11/10/19	CAS-90895-Y5L8V4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
62	11/10/19	CAS-90903-K1X1J9	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero
63	11/10/19	CAS-90904-Y9C3N4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
64	11/10/19	CAS-90915-L7R0G5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
65	11/10/19	CAS-90920-P1R9Y2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
66	11/10/19	CAS-90921-X5N5M3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
67	11/10/19	CAS-90923-H3Y3Q6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
68	11/10/19	CAS-90929-H3D6G0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
69	11/10/19	CAS-90935-Z7Y0R6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
70	11/10/19	CAS-90942-K4P6K4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
71	11/10/19	CAS-90944-Q4R0V5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
72	11/10/19	CAS-90951-T3Z5L9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
73	11/10/19	CAS-90963-X8Q1Y9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
74	11/10/19	CAS-90971-N9F9T5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
75	11/10/19	CAS-90977-Y0H6X6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
76	11/10/19	CAS-90982-Y2B7J4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

77	11/10/19	CAS-90984-S3F1M1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
78	11/10/19	CAS-90988-J8C3Q0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
79	11/10/19	CAS-90992-V5Y1W5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
80	11/10/19	CAS-91014-J2Z0Q4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
81	11/10/19	CAS-91015-G9C8F6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
82	11/10/19	CAS-91016-V2Q7C5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, el envío tardío. Se observa por esta Dirección que la investigada no incluye dentro de su catálogo de pedidos retrasados por dificultades con la DIAN el relativo a esta cliente
83	11/10/19	CAS-91020-G5Q5R8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
84	11/10/19	CAS-91021-H1R4M6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
85	11/10/19	CAS-91028-V5D5R0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
86	11/10/19	CAS-91030-D7B0K4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
87	11/10/19	CAS-91031-K1T6L0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
88	11/10/19	CAS-91039-P0D4M0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
89	11/10/19	CAS-91040-F3W6X0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
90	11/10/19	CAS-91042-R0L3D1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
91	11/10/19	CAS-91043-S7V3B2	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero
92	11/10/19	CAS-91045-K6C6N4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

93	11/10/19	CAS-91050-W0R2R2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
94	11/10/19	CAS-91069-D9K6L2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
95	11/10/19	CAS-91070-W4X7Y8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
96	11/10/19	CAS-91079-L5Q1W2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
97	11/10/19	CAS-91083-L9G5P2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
98	11/10/19	CAS-91112-H5Z5T6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
99	11/10/19	CAS-91116-W2H3Z3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
100	11/10/19	CAS-91118-M4V3J3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizó el envío tardío
101	11/10/19	CAS-91121-M9T9H3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
102	12/10/19	CAS-91126-N7N8D6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
103	12/10/19	CAS-91128-Z6H3Y8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizó el envío tardío
104	12/10/19	CAS-91129-N6D2V6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
105	12/10/19	CAS-91132-F7N5S4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
106	12/10/19	CAS-91133-Z1X9S9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
107	12/10/19	CAS-91134-W9V8S2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
108	12/10/19	CAS-91135-Q4H2T2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
109	12/10/19	CAS-91140-F7W7W0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

110	12/10/19	CAS-91142-Y0K7S3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
111	12/10/19	CAS-91143-Z7Z1P7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	No fue posible observar por parte de esta Dirección que la investigada aportara mediante el radicado número 19-253556-6, el respaldo de la comunicación efectuada con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
112	12/10/19	CAS-91145-D2G7N1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
113	12/10/19	CAS-91147-B0V8G7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
114	12/10/19	CAS-91149-M6K5C2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
115	12/10/19	CAS-91151-Y4P1R1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
116	12/10/19	CAS-91155-Z3T0D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
117	12/10/19	CAS-91156-Z5N8B7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
118	12/10/19	CAS-91157-V6Z0W2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
119	12/10/19	CAS-91159-G4M5M5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
120	12/10/19	CAS-91160-Z4J1X1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
121	12/10/19	CAS-91162-C6T4Q8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
122	12/10/19	CAS-91171-K9M1R7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
123	12/10/19	CAS-91173-W6D3L0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
124	12/10/19	CAS-91176-Q5C3B9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
125	12/10/19	CAS-91177-Y5N8M9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

126	12/10/19	CAS-91178-X4W5F0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizó el envío tardío
127	12/10/19	CAS-91183-N4V5S3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizaría el envío tardío
128	12/10/19	CAS-91190-P2G5Y3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizaría el envío tardío
129	12/10/19	CAS-91194-B6N5B4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizaría el envío tardío
130	12/10/19	CAS-91195-Z6C2G8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, el envío tardío. Se observa por esta Dirección que la investigada no incluye dentro de su <a href="#">catalegocatólogo</a> de pedidos retrasados por dificultades con la DIAN el relativo a esta cliente
131	12/10/19	CAS-91197-B0B5D6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
132	12/10/19	CAS-91199-W5V2M9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
133	12/10/19	CAS-91209-C3G9J0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
134	12/10/19	CAS-91210-H2R0F2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
135	12/10/19	CAS-91216-S7L6P2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
136	12/10/19	CAS-91218-S5D0R7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
137	12/10/19	CAS-91224-R7F9P7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, el envío tardío. Se observa por esta Dirección que la investigada no incluye dentro de su catálogo de pedidos retrasados por dificultades con la DIAN el relativo a esta cliente

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

138	12/10/19	CAS-91225- Q7K2D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
139	12/10/19	CAS-91226- G5V4Q9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
140	12/10/19	CAS-91229- Z1S8Y2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
141	12/10/19	CAS-91235- P8M0P0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
142	12/10/19	CAS-91242- B7J7Y9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
143	12/10/19	CAS-91247- N1B0J0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
144	12/10/19	CAS-91250- N1G2C9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
145	12/10/19	CAS-91256- Z5C5R1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
146	12/10/19	CAS-91257- B9Y4B2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
147	12/10/19	CAS-91260- C8L0M1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
148	12/10/19	CAS-91263- B0W4L3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
149	12/10/19	CAS-91266- X6N4D4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
150	12/10/19	CAS-91269- X0Q3G7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío



"Por la cual se decide una actuación administrativa"

151	12/10/19	CAS-91270-T8X1G9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
152	12/10/19	CAS-91271-X3S3F0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
153	12/10/19	CAS-91275-X2V5Y6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
154	12/10/19	CAS-91276-C4X5H4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
155	12/10/19	CAS-91278-B5P6F0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
156	12/10/19	CAS-91279-C1F9B8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
157	12/10/19	CAS-91282-P2R5X0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
158	12/10/19	CAS-91288-H3V8H3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
159	12/10/19	CAS-91290-B8M5P7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
160	12/10/19	CAS-91292-V0N6J9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
161	12/10/19	CAS-91306-R2G5F7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
162	12/10/19	CAS-91311-S8S3D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
163	12/10/19	CAS-91314-R7D3D1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

164	12/10/19	CAS-91315-T1S5T8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
165	12/10/19	CAS-91323-S8N5X0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
166	12/10/19	CAS-91325-Y1K8R9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
167	12/10/19	CAS-91327-L0K1J8	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL DINERO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero
168	12/10/19	CAS-91333-K7R1N4	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero
169	12/10/19	CAS-91338-J1B7M5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
170	12/10/19	CAS-91341-M3R7X9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
171	12/10/19	CAS-91343-H2F5X3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
172	12/10/19	CAS-91345-X7X5S8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
173	12/10/19	CAS-91346-L6W2Z7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
174	12/10/19	CAS-91347-G9H8F0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
175	12/10/19	CAS-91349-S2W2P8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
176	12/10/19	CAS-91350-B0F0V0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

177	12/10/19	CAS-91351-G4K3D5	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL DINERO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero
178	12/10/19	CAS-91354-L3S4Q5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
179	15/10/19	CAS-91534-D9L3P1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informa a la cliente que se realizó la entrega del pedido el día 23/10/19. Sin embargo, no fue posible determinar si se cumplieron los tiempos informados.
180	17/10/19	CAS-91930-Y8N8T0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se realizaría el envío tardío
181	19/10/19	CAS-92129-K6P7Y3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informa al cliente que se realizó el despacho del producto, sin embargo, no se pudo observar que se cumplieran los tiempos de entrega establecidos.
182	31/10/19	CAS-98304-R5Y2C3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
183	1/11/19	CAS-98984-Z7W9L0	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
184	5/11/19	CAS-99835-H9Z8Y5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
185	6/11/19	CAS-99956-P7F1Y3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
186	6/11/19	CAS-99990-R0H5M8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
187	6/11/19	CAS-100008-P0M9B7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

188	6/11/19	CAS-100161-W7W8P6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
189	7/11/19	CAS-100195-Q6S7V8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
190	7/11/19	CAS-100234-T2H7Q9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
191	7/11/19	CAS-100333-D7J6Y7	RETRASO EN ENTREGA	SE LE INFORMO A LA CLIENTE QUE NO SE LE DESPACHARÍA UNA PRENDA, SE PIDIERON DATOS, PERO COMO NO HUBO RESPUESTA SE CERRO EL CASO POR 30 DÍAS	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
192	8/11/19	CAS-100527-W4K4M4	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
193	8/11/19	CAS-100596-Q0R9V4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
194	9/11/19	CAS-100708-H9J1W4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
195	9/11/19	CAS-100849-B4N8Z6	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
196	12/11/19	CAS-101129-Y0K8X1	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL DINERO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

197	12/11/19	CAS-101179-R2Q5D7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
198	13/11/19	CAS-101312-C3V6C4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
199	13/11/19	CAS-101335-B2L2B3	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
200	13/11/19	CAS-101390-V4W2L2	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
201	14/11/19	CAS-101556-K8G3Z4	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
202	14/11/19	CAS-101681-R7Z0N4	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL DINERO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
203	16/11/19	CAS-101940-B7F9B4	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL DINERO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
204	18/11/19	CAS-102081-B3W7C7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
205	18/11/19	CAS-102130-J3M4Y6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

206	18/11/19	CAS-102146-G9B1N3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
207	18/11/19	CAS-102214-L7X4V8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
208	19/11/19	CAS-102298-G6W6F6	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL DINERO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
209	19/11/19	CAS-102360-N5G7R7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
210	19/11/19	CAS-102371-B5F4D8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
211	19/11/19	CAS-102445-H9M8X5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
212	20/11/19	CAS-102531-R3N3L7	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
213	26/11/19	CAS-103484-K4Y9Y5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
214	28/11/19	CAS-104066-H8B5D9	RETRASO EN ENTREGA	SE INFORMÓ QUE NO SE DESPACHARÍAN UNAS PRENDAS, A LA ESPERA DE RESPUESTA	PENDIENTE	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

215	30/11/19	CAS-105126-L8K3H3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
216	2/12/19	CAS-106273-Q6R0L9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
217	4/12/19	CAS-107905-K7B7Z1	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL DINERO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
218	4/12/19	CAS-108027-C9V2Q7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
219	5/12/19	CAS-108883-B7H8D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
220	5/12/19	CAS-108972-B5W4F4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
221	16/12/19	CAS-113905-Y8X4S8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
222	17/12/19	CAS-114412-P8G0C1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
223	17/12/19	CAS-114447-N6M5T1	RETRASO EN ENTREGA	A LA ESPERA DE NÚMERO DE GUÍA POR PARTE DE BODEGA	ABIERTO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

224	18/12/19	CAS-114637-T6N7F5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
225	19/12/19	CAS-115046-G5P3T8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
226	19/12/19	CAS-115047-F8Y9L7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
227	19/12/19	CAS-115284-T7M2C3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
228	20/12/19	CAS-115391-X0X3N0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
229	20/12/19	CAS-115581-D7T1T5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
230	20/12/19	CAS-115592-G8Z5G2	RETRASO EN ENTREGA	SE INFORMÓ QUE NO SE DESPACHARÍAN UNAS PRENDAS, A LA ESPERA DE RESPUESTA	PENDIENTE	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
231	23/12/19	CAS-116061-Z2R8L6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
232	24/12/19	CAS-116369-T2M0V9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.



"Por la cual se decide una actuación administrativa"

233	26/12/19	CAS-116679-L1Z9K4	RETRASO EN ENTREGA	A LA ESPERA DE NÚMERO DE GUÍA POR PARTE DE BODEGA	ABIERTO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
234	26/12/19	CAS-116814-X2M6J8	RETRASO EN ENTREGA	A LA ESPERA DE COMPROBANTE DE TRANSFERENCIA	ESPERANDO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
235	28/12/19	CAS-117592-Q6B7B1	RETRASO EN ENTREGA	SE INFORMÓ QUE NO SE DESPACHARÍAN UNAS PRENDAS, A LA ESPERA DE RESPUESTA	PENDIENTE	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
236	30/12/19	CAS-118565-T0Z5D4	RETRASO EN ENTREGA	A LA ESPERA DE NÚMERO DE GUÍA POR PARTE DE BODEGA	ABIERTO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
237	31/12/19	CAS-118869-N4Q8H8	RETRASO EN ENTREGA	SE INFORMÓ QUE NO SE DESPACHARÍAN UNAS PRENDAS, A LA ESPERA DE RESPUESTA	PENDIENTE	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.

De las anteriores tablas fue posible observar por esta Dirección la existencia de la siguiente información:

- Para la tienda CHEVIGNON, un total de 18 peticiones, quejas y reclamos, presentadas por los consumidores a la investigada en las fechas entre el 2 de agosto de 2019, hasta el 8 de octubre de 2019 a través del radicado 19-179297-6.
- Respecto a la tienda MANGO se observó que se aportaron las peticiones, quejas y reclamos de los periodos del 2 de agosto de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019 de la siguiente manera:
  - Mediante el radicado 19-200575-6, 199 peticiones, quejas y reclamos de los periodos del 2 de agosto de 2019 hasta el 19 de octubre de 2019.
  - Mediante el radicado 19-253556-6, 237 peticiones, quejas y reclamos de los periodos del 27 de septiembre al 31 de diciembre de 2019.

Con ocasión a lo anterior, se evidenció que los radicados 19-200575-6 y 19-253556-6 contienen simultáneamente la información relativa a las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la investigada en virtud de la tienda MANGO, respecto de los periodos del 27 de septiembre al 31 de diciembre de 2019, y debido a ello, se encuentran repetidas en las tablas 2 y 3 incorporadas previamente un total de 181 peticiones, quejas y reclamos, de manera que, de las 436 peticiones, quejas y reclamos aportadas por la investigada en los mencionados radicados, 181 no deben ser tenidas en cuenta por tratarse de información duplicada y en ese entendido, respecto de la tienda MANGO, se encuentra comprobada la existencia de 255 peticiones, quejas y reclamos.

En ese orden de ideas, dentro de los periodos objeto de estudio de la presente investigación administrativa, se cuenta con 18 peticiones, quejas y reclamos respecto de la tienda CHEVIGNON y

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

255 peticiones, quejas y reclamos respecto de la tienda MANGO, debidamente incorporadas al proceso en curso mediante los radicados números 19-200757-6, 19-253556-6 y 19-179297-6.

Adicionalmente a lo anterior, afirma el investigado que desconoce la razón por la cual esta Dirección señala la existencia de 110 peticiones, quejas y reclamos aportadas mediante el canal voz, debido a que en sus escritos no se mencionó tal canal; sin embargo, este Despacho pudo observar que la investigada recibió y tramitó múltiples peticiones, quejas y reclamos mediante el call center, razón por la cual, pudo esta Dirección evidenciar que sí se está en presencia de una serie de peticiones, quejas y reclamos radicadas y procesadas mediante el canal aludido, como se pudo observar en las tablas número 1 y 2, en las cuales se incluyó dentro de los comentarios de esta Dirección el canal de atención empleado para adelantar comunicación con cada consumidor.

Aunado a ello, con el propósito de ejemplificar el contenido de las tablas 1 y 2 incorporadas previamente, esta Dirección procederá a reproducir algunos de los respaldos en los que se observa que la comunicación entre los consumidores y la investigada fue efectuada vía telefónica -a través del call center-, como se observa a continuación:

Imagen 2. “Radicado de llamada por retraso en la entrega” – Radicado 19-200575-6

**RADICADO LLAMADA RETRASO EN LA ENTREGA**

**CAS-74270-Y7W8B7**

**Mango**

**RESUMEN DEL CASO**

Fecha de creación	Origen	Estado	Grupo	Agente Asignado
2/08/2019 1:20 p.m.	Callcenter	Devolución de dinero	MNG Online	Agente CRM2
<b>Tipificación:</b>	Queja y/o Reclamo	Tienda Online	Entrega de pedido	Retraso entrega
<b>Tienda</b>				
<b>Estado inicial</b>	Cierre en primer contacto			

**CLIENTE**

Nombre: juan carlos pedroza mantilla

Imagen 3. “Radicado de llamada por retraso en la entrega” – Radicado 19-200575-6

**RADICADO LLAMADA RETRASO EN ENTREGA**

**CAS-75620-T3W8B6**

**Mango**

**RESUMEN DEL CASO**

Fecha de creación	Origen	Estado	Grupo	Agente Asignado
8/08/2019 6:44 p.m.	Callcenter	Resuelto satisfactoriamente	MNG Online	Agente CRM2
<b>Tipificación:</b>	Queja y/o Reclamo	Tienda Online	Entrega de pedido	Retraso entrega
<b>Tienda</b>				
<b>Estado inicial</b>	Cierre en primer contacto			

**CLIENTE**

Nombre: Adriana Maria Velasquez Gonzalez

Imagen 4. “Radicado de llamada por retraso en la entrega” – Radicado 19-200575-6

**RADICADO LLAMADA RETRASO EN LA ENTREGA**

**CAS-77133-V7C2P0**

**Mango**

**RESUMEN DEL CASO**

Fecha de creación	Origen	Estado	Grupo	Agente Asignado
16/08/2019 8:42 a.m.	Callcenter	Devolución de dinero	MNG Online	Agente CRM2
<b>Tipificación:</b>	Queja y/o Reclamo	Tienda Online	Entrega de pedido	Retraso entrega
<b>Tienda</b>				
<b>Estado inicial</b>	Cierre en primer contacto			

**CLIENTE**

Nombre: Monica Rodriguez

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Imagen 5. “Radicado de llamada por retraso en la entrega” – Radicado 19-200575-6

**RADICADO LLAMADA RETRASO EN LA ENTREGA**  
**CAS-79494-B9F9S9**  
**Mango**

**RESUMEN DEL CASO**

Fecha de creación	Origen	Estado	Grupo	Agente Asignado
29/08/2019 10:47 a.m.	Callcenter	Resuelto satisfactoriamente	MNG Online	Agente CRM2
<b>Tipificación:</b>	Queja y/o Reclamo	Tienda Online	Entrega de pedido	Retraso entrega
<b>Tienda</b>				
<b>Estado inicial</b>	Cierre en primer contacto			

**CLIENTE**

Nombre Lorena Lossa

Imagen 6. “Radicado de llamada por retraso en la entrega” – Radicado 19-200575-6

**RADICADO LLAMADA RETRASO EN LA ENTREGA**  
**CAS-79861-F5V6X7**  
**Mango**

**RESUMEN DEL CASO**

Fecha de creación	Origen	Estado	Grupo	Agente Asignado
30/08/2019 1:29 p.m.	Callcenter	Resuelto satisfactoriamente	MNG Online	Agente CRM2
<b>Tipificación:</b>	Queja y/o Reclamo	Tienda Online	Entrega de pedido	Retraso entrega
<b>Tienda</b>				
<b>Estado inicial</b>	Escala			

**CLIENTE**

Nombre Maria Mercedes Rosero Sosa

Imagen 7. “Radicado de llamada por retraso en la entrega” – Radicado 19-253556-6

**RADICADO LLAMADA ESTADO DE PEDIDO**  
**CAS-88823-K5Y3D5**  
**Mango**

**RESUMEN DEL CASO**

Fecha de creación	Origen	Estado	Grupo	Agente Asignado
1/10/2019 9:40 a.m.	Callcenter	Devolución de dinero	MNG Online	Agente CRM2
<b>Tipificación:</b>	Queja y/o Reclamo	Tienda Online	Error en pedido	Pedido incompleto
<b>Tienda</b>				
<b>Estado inicial</b>	Escala			

**CLIENTE**

Nombre Laura Ballesteros Paz

Imagen 8. “Radicado de llamada por retraso en la entrega” – Radicado 19-253556-6

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**RADICADO LLAMADA TRANSPORTADORA  
CAS-88892-H057B2  
Mango**

RESUMEN DEL CASO				
Fecha de creación	Origen	Estado	Grupo	Agente Asignado
1/10/2019 1:05 p.m.	Calcenter	Resuelto satisfactoriamente	MNG Online	Agente CRM2
<b>Tipificación:</b>	Queja y/o Reclamo	Tienda Online	Entrega de pedido	Retraso entrega
<b>Tienda</b>				
<b>Estado inicial</b>	Escala			

CLIENTE	
Nombre	Sara Cataño Restrepo

Imagen 9. “Radicado de llamada por retraso en la entrega” – Radicado 19-253556-6

**RADICADO LLAMADA ESTADO DE PEDIDO  
CAS-89153-K9Y1Y2  
Mango**

RESUMEN DEL CASO				
Fecha de creación	Origen	Estado	Grupo	Agente Asignado
2/10/2019 4:12 p.m.	Calcenter	Devolución de dinero	MNG Online	Agente CRM2
<b>Tipificación:</b>	Queja y/o Reclamo	Tienda Online	Entrega de pedido	Retraso entrega
<b>Tienda</b>				
<b>Estado inicial</b>	Cierre en primer contacto			

CLIENTE	
Nombre	Luz Mery Cohen Catalán

En ese orden de ideas, es menester poner de presente a la investigada que, la expresión “*call center*” corresponde a los canales de atención de llamadas o atención de centrales telefónicas, razón por la cual, pudo esta Dirección observar mediante los elementos materiales probatorios aportados por la investigada mediante los radicados número 19-200575-6 y 19-253556-6 que la investigada si recibió y atendió múltiples peticiones, quejas y reclamos mediante el canal voz, particularmente, a través de llamadas telefónicas desde su centro de atención telefónica o call center.

Lo anterior se encuentra sustentado en las tablas número 1 y número 2 en las cuales se incluyó de manera expresa el canal en el cual se tramitó cada petición, queja y reclamo, y las cuales, se encuentran soportadas en la información suministrada a esta Entidad, a través de los citados radicados, y de los cuales fueron extraídas las imágenes 2, 3, 4, 5 y 6 que corresponden a la información contenida en la tabla número 2, (filas 1, 2, 3, 4 y 5) y, las imágenes 7, 8 y 9 que corresponden a la información contenida en la tabla número 3, (filas 6, 8 y 10 respectivamente).

Así las cosas, las peticiones, quejas y reclamos recibidas a través del canal voz no altera el cálculo matemático efectuado por esta Dirección previamente, en el que se concluyó la existencia total de 273 peticiones, quejas y reclamos respecto de las dos tiendas estudiadas, las cuales corresponden a (i) 18 peticiones, quejas y reclamos para la tienda CHEVIGNON y, (ii) 237 peticiones, quejas y reclamos para la tienda MANGO.

Finalmente, con relación a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos señaló la investigada que no se puede deducir el incumplimiento con base en la acumulación de peticiones, quejas y reclamos aportada respecto de las tiendas MANGO y CHEVIGNON por tratarse marcas diferentes, operadas por empresas diferentes. La tienda MANGO operada por el Franquiciante Punto FA S/L con domicilio en España y la tienda CHEVIGNON operada por la investigada.

A propósito de lo anterior, es menester señalar que, en primer lugar, no es admisible la afirmación mediante la cual la investigada manifiesta que se trata de marcas diferentes, debido a que, esta Dirección no puede desplegar sus funciones de manera aislada respecto de cada marca y/o mediante la cual los productores o proveedores desarrollen sus actividades, sino que, las mismas están orientadas a garantizar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor teniendo

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

como base los sujetos destinatarios de las mismas, que para el caso en cuestión, atiende a la investigada en calidad de proveedor de bienes.

Así mismo, no es procedente presentar como excusa que el dominio de la página web <https://shop.mango.com/co> sea de titularidad de un tercero franquiciante en España llamado Punto FA S/L y que por tal razón la investigada no tiene control sobre la operación de la tienda en Colombia, debido a que, independientemente de la titularidad y control de la página web en desarrollo de un contrato de franquicia -ajeno a los consumidores-, quedó demostrado que, inclusive en desarrollo del aludido contrato de franquicia, es la investigada quien realiza la comercialización de los productos de las marcas analizadas dentro del territorio Colombiano mediante las páginas web dispuestas para cada una de ellas, y en consecuencia, tiene la obligación de cumplir lo previsto en las norma invocadas como infringidas mediante la formulación de cargos efectuada.

En virtud de lo anterior, esta Dirección comprobó que la investigada recibió un total de 273 peticiones, quejas y reclamos las cuales fueron aportadas a esta Dirección de la siguiente manera: (i) 18 peticiones, quejas y reclamos de la tienda CHEVIGNON, aportadas mediante radicado 19-179297-6, (ii) 255 peticiones, quejas y reclamos de la tienda MANGO, de las cuales 199 fueron aportadas mediante el radicado 19-200575-6 y 56 mediante el radicado 19-253556-6.

Debido a que el presente punto tuvo como propósito único esclarecer el cálculo matemático esgrimido por la investigada en sus escritos de descargos y alegatos de conclusión, procederá esta Dirección en puntos posteriores a realizar un análisis de fondo de las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la investigada, mediante la cual se determine la presencia o no del incumplimiento de las normas señaladas como infringidas mediante la formulación de cargos, esto es, los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011.

- **Causa extraña que originó el retraso en las entregas y atención de las peticiones, quejas y reclamos.**

Seguido a ello, la investigada procedió a señalar que no hay incumplimiento de las disposiciones del artículo 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011 en cuanto se presentaron las siguientes situaciones particulares en el desarrollo de la actividad:

(i) los retrasos en la entrega de productos presentados a la tienda MANGO tienen como justificación la concreción de una causa extraña no imputable, consistente en:

- Ausencia de control sobre el inventario ubicado en Barcelona de propiedad de la Franquiciante Punto FA S/L, debido a que es la titular del dominio del portal web <https://shop.mango.com/co>
- Retenciones por parte de la autoridad aduanera y tributaria de Colombia, la cual procedió a retener una determinada mercancía proveniente de España, la cual contenía gran parte de los productos respecto de los cuales se presentaron peticiones, quejas y reclamos por la demora en la entrega de los mismos y, adicionalmente

(ii) que a pesar de la presentación de peticiones, quejas y reclamos de los consumidores por los retrasos en la entrega, las mismas fueron atendidas y tramitadas oportunamente, ofreciendo a los consumidores varias alternativas para solucionar el inconveniente existente, entre ellas, la devolución del dinero o entrega posterior del bien.

Sobre el particular, resulta oportuno poner de presente, que por casual eximente de responsabilidad se entiende como aquella situación o circunstancia que impide imputar determinada conducta a un agente y, por ende es improcedente su declaratoria de responsabilidad. De esta manera, no se configura una relación de causalidad entre el hecho y el daño y, por ende, se libera totalmente al demandado de responsabilidad<sup>38</sup>.

En el mismo sentido, el Consejo de Estado en Sentencia del 24 de marzo de 2011, conceptuó:

*“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*

<sup>38</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.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*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>39</sup>.

De lo anterior, debe precisarse que si bien la doctrina y la jurisprudencia al referirse a las causales exonerativas de responsabilidad señalan la materialización del daño, debe indicarse que de acuerdo con la naturaleza y las características que ostenta el derecho de consumo en sede administrativa y las facultades legales asignadas a esta Dirección, lo que se busca es proteger los derechos de los consumidores considerados como una universalidad, razón por la cual, aquí no se exige que se materialice el daño, sino que lo que se analiza es la potencialidad con que la conducta infractora puede perjudicar los derechos de los usuarios en general.

Bajo este contexto, debe hacerse hincapié en que cuando se desconocen los derechos de los consumidores, la autoridad administrativa en estricto cumplimiento del procedimiento especial administrativo previsto en la Ley 1480 de 2011, puede imponer una sanción administrativa al productor o proveedor por la trasgresión de las disposiciones contenidas en el Estatuto, debido a que las conductas aquí cuestionadas son de resultado y éstos solo pueden ser exonerados de responsabilidad administrativa por expresa disposición de la norma, esto es, si logran acreditar la existencia de una causa excluyente justificativa y no previsible que configure una ruptura del nexo causal<sup>40</sup>.

Ahora bien, debe destacarse que la determinación de las causales de exoneración de responsabilidad, corresponde a una función propia del Legislador, situación que se evidencia en la Ley 1480 de 2011 en el párrafo segundo del artículo 61, en concordancia con los artículos 16, 22, párrafo del 24 y, 32, según el caso en concreto.

En ese orden de ideas, para alegar la existencia de alguna causal de exoneración de responsabilidad en materia del derecho de consumo, resulta indispensable que quien la invoca, identifique la causal alegada, sustente su existencia, esto es, que pruebe los presupuestos de irresistibilidad e imprevisibilidad del hecho aducido<sup>41</sup> y su exterioridad<sup>42</sup>, con el fin entonces que se acredite la ruptura del nexo causal o la existencia de una causa extraña, es decir que, demuestre efectivamente que no se configura una relación de causalidad para atribuirle una responsabilidad<sup>43</sup>.

Así las cosas, se tiene que en este caso, la investigada alegó como eximente de responsabilidad la fuerza mayor, por lo que frente a ésta, resulta preciso hacer mención al artículo 64 del Código Civil, pues allí se establecen dos elementos para que la misma se configure, esto es que se trate de un hecho **imprevisible** e **irresistible**, elementos que deben darse de manera concurrente, lo cual se traduce en que si el suceso es ciertamente imprevisible pero se le puede resistir, no se presenta tal fenómeno, así como tampoco se configura cuando a pesar de ser irresistible pudo preverse, por lo tanto, frente a la ausencia de uno de esos elementos, se elimina la posibilidad de invocar una situación de fuerza mayor.

Frente a lo expuesto, el Consejo de Estado ha señalado que:

<sup>39</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>40</sup> TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Resolución 00082016/SPCINDECOPI expediente 2752014/CPCINDECOPIAQP. Citado por: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N° 58111 el 18 de septiembre de 2017, “Por la cual se decide un recurso de apelación”.

<sup>41</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 exigir 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>42</sup> Ibíd. 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>43</sup> Ibíd.

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

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

“(…) las causales eximentes de responsabilidad- fuerza mayor, caso fortuito, hecho exclusivo y determinante de un tercero o de la víctima-constituyen eventos que dan lugar a que sea inadmisibile 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. En relación con todas ellas, tres son los elementos cuya concurrencia tradicionalmente se ha señalado como necesaria para que sea procedente admitir su configuración: (i) si irresistibilidad; (ii) su imprevisibilidad; y (iii) su exterioridad respecto del demandado, extremos en la relación con los cuales la jurisprudencia de esta sección ha sostenido lo siguiente:

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>44</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>45</sup>** toda vez que ‘prever, en el lenguaje usual, significa ver con anticipación<sup>46</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>47</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<sup>48</sup>. 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.

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 concurra 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**

<sup>44</sup> Nota original en la sentencia citada: ROBERT, André. Les responsabilités. Bruselas. 1981. P. 1039. Citado por: TAMAYO JARAMILLO, Javier. Tratado de responsabilidad civil. Cit. P. 19.

<sup>45</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>46</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>47</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>48</sup> Nota original en la sentencia citada: Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. Sentencia 26 de enero de 1982. Gaceta Judicial. Tomo CLXV. P. 21.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**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**<sup>49</sup>. (Negrilla y subrayado fuera de texto).

En mérito de lo expuesto, procederá a analizar esta Dirección la configuración o no de la causa extraña alegada por la investigada, en los siguientes términos:

En primer lugar, con relación a las causas extrañas esgrimidas por la investigada en sus escritos de descargos y de alegatos de conclusión, es importante resaltar a la investigada que no resulta admisible el argumento mediante el cual se pretende eximir de responsabilidad frente a los consumidores debido a que el dominio de la página web <https://shop.mango.com/co> pertenece y es controlado por un tercero franquiciante en España y que en virtud de ello, la investigada no tiene control sobre el inventario y operación que ellos tienen en Barcelona, lo anterior con fundamento en que, en Colombia, es la investigada quien realiza las ventas a los consumidores y, en consecuencia, tiene la obligación de cumplir con lo previsto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en particular, lo relativo con el servicio posventa frente a los consumidores.

Lo anterior tiene razón de ser en que, la ejecución del contrato de franquicia celebrado entre el tercero franquiciante ubicado en España y el franquiciatario o franquiciado ubicado en Colombia, es completamente ajeno a los consumidores y, en consecuencia, a la relación del consumo generada con la comercialización de los productos del tercero, así mismo, es dable recordar a la investigada que, en ejecución de los contratos de franquicia, en calidad de franquiciatario, se encuentra celebrando operaciones en nombre propio y por cuenta propia, razón por la cual, de ninguna podría alegarse que cualquier falla en la plataforma utilizada para la comercialización de productos o ausencia de control sobre la misma de lugar a la configuración de una causal eximente de responsabilidad, máxime si se tiene en consideración que, no obedece a una causa extraña sino al giro ordinario de sus negocios y debido a ello, no hay lugar a configurar los elementos propios de una causal eximente de responsabilidad en los términos expuestos anteriormente.

En segundo lugar, afirmó la investigada que su retraso en la entrega de los productos a los consumidores tuvo como causa las retenciones por parte de la entidad aduanera y tributaria en Colombia ocurrida en los meses de julio a septiembre de 2019, situación que desencadenó la presentación de múltiples peticiones, quejas y reclamos por parte de los consumidores.

Con base en lo anterior, encontró esta Dirección que la investigada suministró documentación que respalda las comunicaciones efectuadas con la entidad aduanera y tributaria en la que se acredita

<sup>49</sup> CONSEJO DE ESTADO. Sección Tercera. Sentencia 26 de marzo de 2008. Expediente N° 16.530. Consejero Ponente: FAJARDO GÓMEZ, Mauricio.



“Por la cual se decide una actuación administrativa”

que se realizaron retenciones de las cargas de mercancía identificadas con los números de importación 3264 - SN 238040 y 3561 – SN 240248, los cuales, según información suministrada por la investigada en su escrito de descargos con radicado número 19-197297-21, contenían los productos adquiridos por 182 consumidores.

Así las cosas, la investigada puso en conocimiento de esta Dirección que las retenciones efectuadas por la autoridad aduanera y tributaria recaían sobre dos cargas diferentes, respecto de las cuales, se hará un análisis separado, en los siguientes términos:

- Carga 3264 – SN 238040. Informó y acreditó la investigada ante esta Dirección que la retención de la mercancía se presentó por problemas técnicos de la plataforma de la DIAN que impidieron la nacionalización de los productos traídos de España de manera oportuna, situación que se presentó sobre el mes de julio.

Con relación al particular, observa esta Dirección que, en cuanto la investigada logró acreditar a esta Entidad que las retenciones de la carga tuvieron como causa única y exclusiva fallas técnicas de la plataforma de la entidad encargada de la nacionalización, se configura un hecho imputable a la entidad, por lo cual, se deja en evidencia la presencia de los elementos esenciales de las causales eximentes de responsabilidad, como lo son la irresistibilidad, puesto que la investigada no pudo evitar su materialización; imprevisibilidad, debido a que la investigada si bien pudo contemplar su acaecimiento, el mismo se presentó de manera súbita y repentina y, finalmente, exterioridad del hecho, habida cuenta que el correcto funcionamiento de la plataforma de una entidad como la DIAN es completamente externo o ajeno a su esfera de control.

En ese orden de ideas, si bien es cierto que esta Autoridad encuentra comprobado que respecto de la carga estudiada se configuran los elementos propios de una causal eximente de responsabilidad, es carga de la investigada informar de manera clara y precisa cuales son las órdenes de compra, productos y consumidores que se vieron afectados particularmente por las dificultades presentadas con ocasión a los hechos acontecidos.

Así las cosas, la investigada a través de su escrito de descargos aportó un listado de 182 consumidores en los que se señala que se vieron afectados por el acontecimiento de una causa extraña; sin embargo, no indicó de manera expresa cuales consumidores fueron los afectados por las retenciones de la carga 3264 – SN 238040 acá analizada.

Adicionalmente, esta Dirección no pudo observar de manera precisa el código o número de cada uno de los pedidos que se encontraban incluidos dentro de esta carga, la fecha en que fue efectuada la compra de cada uno de los consumidores afectados y como consecuencia de ello, tampoco se logró evidenciar que la petición, queja y reclamo estuviera directamente relacionada con los hechos acá estudiados.

En virtud de lo anterior, encuentra esta Dirección que si bien se presentó un hecho imprevisible, irresistible, y ajeno a la investigada, no se logró comprobar cuales de los 182 consumidores señalados por la investigada fueron los realmente afectados por esta carga y tampoco que las peticiones, quejas y reclamos tuvieran como causa para su formulación, el número de pedido señalado por la investigada. Como consecuencia de ello, la ausencia de información en la que se indique de manera expresa a esta Dirección el consumidor, código de la orden y fecha de confirmación de la orden, así como su relación directa con la petición, queja y reclamo formulada, este Despacho se encuentra en la imposibilidad de determinar si la investigada incurrió en incumplimiento en los tiempos de entrega con ocasión al acaecimiento de tal situación y, finalmente, que en efecto la totalidad de las peticiones, quejas y reclamos de los consumidores que se hubieren indicado, tuvieran como causa directa el acaecimiento del hecho externo.

En mérito de lo anterior, no es admisible por esta Autoridad que el hecho externo alegado por la investigada tenga la virtud de eximir de responsabilidad a la investigada, debido a que, no se comprobó cuáles eran las órdenes de compra cuyo retraso tuviese como causa directa tal situación, puesto que, no se pudo evidenciar la fecha de confirmación de cada una de las compras invocadas, y en ese orden de ideas, que el retraso se haya presentado con ocasión a la causa extraña invocada y no a gestiones logísticas o de cualquier otra índole, imputables directamente a la investigada.

- Carga 3561 – SN 240248. Con relación a esta segunda carga, informó la investigada a esta Dirección que se presentaron retenciones de la DIAN debido a un error en la determinación del peso y número de bultos enviados por parte de Trans Junior S.L., quien funge como operador logístico y

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

es contratado directamente por el franquiciante.

Sobre el particular, pudo observar que la investigada acreditó las diferencias presentadas en el peso y bulto de la mercancía enviada desde España; no obstante, es dable poner de presente que, las dificultades percibidas por la investigada tuvieron como causa la ejecución propia del contrato de fiducia, y en ese orden de ideas, encuentra esta Dirección que no es posible admitir la configuración de una causal eximente de responsabilidad por cuanto no se trata de un hecho ajeno o externo a sí misma, máxime si se tiene de presente que atiende directamente a la ejecución del contrato de fiducia que corresponde al giro ordinario de sus negocios.

Aunado a lo anterior, esta Dirección no pudo verificar en el listado de los 182 consumidores señalados como afectados por la causa extraña invocada por la investigada, cuales corresponden a los consumidores cuyas órdenes se encuentran incluidos dentro de la carga analizada.

Así las cosas, esta Dirección no solo no pudo identificar cuáles de los consumidores enlistados por la investigada se vieron afectados por la retención efectuada a la carga 3561 – SN 240248, sino que tampoco pudo observar que la totalidad peticiones, quejas y reclamos relacionadas por dichos consumidores estuvieran relacionadas con las órdenes de compra señaladas por la investigada.

En mérito de lo expuesto, quedó acreditado que, si bien respecto de una de las dos cargas señaladas por la investigadas se configuró una causal eximente de responsabilidad, esto es, respecto de la carga 3264 – SN 238040, la investigada no probó cuales fueron los consumidores afectados por la mencionada carga, ni tampoco probó que las peticiones, quejas y reclamos estuvieran relacionadas directamente con el número de orden o pedido verdaderamente afectado por la retención realizada por la autoridad de aduanas e impuestos.

En la medida en que, la investigada se limitó a aportar un listado de 182 consumidores afectados por las dos cargas, no discriminó los consumidores y/o órdenes afectados por cada una de las cargas, ni tampoco incluyó dentro de la información que diera cuenta de la concordancia o relación entre la petición, queja y reclamo y la orden de compra retenida, esta Dirección no puede establecer de manera clara y precisa qué consumidores se vieron afectados por cada una de las cargas, particularmente para evidenciar los consumidores respecto de los cuales se acreditó la configuración de una causa extraña, en los términos analizados previamente.

En ese orden de ideas, no se comprobó a esta Dirección los consumidores afectados por el hecho que configuraría una causa extraña, ni tampoco la relación de la totalidad las peticiones, quejas y reclamos del listado de los 182 consumidores señalados por la investigada, estuvieran directamente relacionadas con las retenciones efectuadas.

Con base en lo anterior, no es admisible para esta Dirección la configuración de la causa extraña respecto de los 182 consumidores señalados por la investigada, por las razones ya expuestas, y debido a ello, no es posible determinar con certeza cuáles consumidores y qué ordenes adolecieron de un retardo imputable a un hecho imprevisible, irresistible y ajeno a la investigada.

Finalmente, no se puede perder de vista que, la investigada recibió un total de 255 peticiones, quejas y reclamos respecto de la tienda MANGO, mediante los radicados número 19-200575-6 y 19-253556-6, cuya causa correspondía a retrasos en la entrega de los productos, sin embargo, respecto de ellas no fue posible acreditar el acaecimiento de una causa extraña que diera lugar a eximir la responsabilidad de la investigada, por el contrario, si fue posible evidenciar el número de consumidores que se vieron afectados con la infracción de la investigada y que en consecuencia, debieron presentar las peticiones, quejas y reclamos ya analizadas por esta Autoridad.

En consecuencia, existe un número de consumidores que han sido afectados por el incumplimiento de la investigada sin que medie una causal comprobada que justifique tal afectación y consecuentemente, la vulneración de la norma analizada en el presente sub cargo, esto es, el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

Finalmente, informó la investigada a esta Dirección que a pesar de la recepción de las peticiones, quejas y reclamos, las mismas fueron atendidas y tramitadas oportunamente, permitiendo a los consumidores acceder a la devolución del dinero o la entrega extemporánea de los productos, junto con el ofrecimiento de descuentos adicionales, sin embargo, es importante resaltar la mera presencia de retardos injustificados en la entrega de productos a los consumidores se encuentra dentro del marco del incumplimiento de la norma debido a que, el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, consagra

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

una obligación a cargo de los productores y proveedores de cumplir con los términos señalados a los consumidores para la entrega de los productos como parte de la obligación de calidad, así las cosas, ello implica que, los consumidores reciban efectivamente los productos dentro de los plazos señalados.

En concordancia con lo anterior, la norma invocada como infringida consagra correlativamente a favor de los consumidores el derecho a recibir los productos adquiridos dentro del plazo señalado al momento de la celebración del negocio jurídico que da origen a la relación de consumo, en este caso, la compraventa de los bienes comercializados por la investigada y, en ese orden de ideas, afirmar que a pesar de las demoras en las entregas se puso a disposición de los consumidores la alternativa de optar por la devolución del dinero o el recibo extemporáneo del producto no elimina la situación de incumplimiento en la que se ve envuelta el proveedor tras no respetar los tiempos de entrega informados y pactados con los consumidores.

En consecuencia, no podría la investigada aludir a comportamientos como la devolución del dinero, envío extemporáneo o el otorgamiento de bonos, una vez se advierte el vencimiento del término de entrega, como un hecho que da a la ruptura del nexo causal entre el hecho y el daño, debido a que, a pesar de las alternativas ofrecidas por la investigada, los consumidores están siendo vulnerados en su derecho a recibir los productos adquiridos, respecto de los cuales han pagado un precio y en el tiempo que se ha señalado para tales efectos.

Es así como es pertinente indicar a la investigada que, si bien pudo haber respondido todas las peticiones, quejas y reclamos relacionados con retrasos en la entrega de productos, por el solo hecho de que se haya generado retraso en una entrega, se incurre en la infracción establecida tanto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por no cumplir con la obligación de garantía del servicio postventa correspondiente al envío de los productos en el término acordado, sino también, queda verificada la vulneración al artículo 23 de la citada ley, por cuanto el proveedor ha informado los tiempos de entrega a los que se está obligando con la celebración de la compraventa y como consecuencia del incumplimiento de los mismos, la información suministrada si bien resulta clara por cuanto es de fácil comprensión y libre de obstáculos, es comprensible porque se puede entender sin mayor dificultad, la información carece de veracidad debido a que, no se encuentra ajustada a la realidad, no es cierta ni comprobable debido a que queda evidenciado que la investigada no ha respetado los tiempos informados a los consumidores para la entrega efectiva de los productos por ellos adquiridos.

- **Tipificación errónea de las peticiones, quejas y reclamos como retraso en la entrega.**

Así mismo, revisó esta Dirección que, con ocasión a las peticiones, quejas y reclamos presentados, la investigada afirmó que las mismas eran catalogadas como retraso de entrega pero que no necesariamente la causa de la formulación obedecía a un efectivo retraso en la entrega de los productos. A efectos de verificar lo anterior, revisará este Despacho los argumentos y las pruebas aportados por la investigada con relación a cada una de las tiendas.

- Tienda CHEVIGNON.

Tabla 1. “Peticiones, quejas y reclamos de la tienda CHEVIGNON” – Radicado 19-179297-6

#	FECHA	CASO	MOTIVO	TRÁMITE	ESTADO	COMENTARIOS DIRECCIÓN
1	2/08/19	CAS-74194-V1W2F3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call Center - Se evidencia que el cliente se comunicó por incumplimiento en el tiempo de entrega de 7 días hábiles. Se ofrecen disculpas y se concede bono de descuento. Pedido despachado tardíamente
2	3/08/19	CAS-74444-S6D2M4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Correo - Se solicita catálogo de prendas con el pedido realizado. Se evidencia que el pedido fue entregado, sin embargo, no se puede verificar que haya sido entregado en tiempo

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

3	6/08/19	CAS-75090-C1B7T3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call Center - Se evidenció que la investigada incumplió el tiempo de entrega y se realizó un despacho tardío
4	7/08/19	CAS-75381-S7L4W5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Correo - Se evidenció que la investigada incumplió el tiempo de entrega y se realizó un despacho tardío
5	8/08/19	CAS-75432-Y6T580	RETRASO EN ENTREGA	NO SE DESPACHÓ Y SE DEVOLVIÓ EL DINERO	RESUELTO	Call center - Se evidencia que incumplieron tiempos de entrega y como consecuencia se efectuó una devolución de dinero parcial por un producto no disponible y se concedió un cupón de descuento
6	8/08/19	CAS-75482-Q0M0V2	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call center - Se evidencia que hubo un retraso en la entrega porque a la fecha informada de vencimiento del término de 9 días para entrega no se había registrado guía - despacho tardío.
7	8/08/19	CAS-75522-R1Q8HS	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call center - Se verifica despacho y entrega, no se puede verificar que haya sido entregado en tiempo
8	12/08/19	CAS-76217-N2G2Q6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call Center - Se evidencia que se realizó el despacho del pedido, sin embargo, no se puede verificar que haya sido entregado en tiempo
9	12/08/19	CAS-76338-K6H0W5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call center - Se evidencia una entrega del producto, sin embargo, no se puede verificar que haya sido entregado en tiempo
10	12/08/19	CAS-76341-LOG4D7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call center - Se evidencian despacho en tiempo y retardos en la entrega informada por la transportadora como "se visita y no se logra contacto para la entrega efectiva" - se logra entregar el pedido
11	13/08/19	CAS-76415-X4S1D5	RETRASO EN ENTREGA	NO SE DESPACHÓ Y SE DEVOLVIÓ EL DINERO	RESUELTO	Correo - Se evidencia vencimiento de término de entrega y posterior a ello se informa que no es posible despachar y se devuelve el dinero.
12	20/08/19	CAS-77521-G7C8S2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN Y NO SE RECIBIÓ RESPUESTA EN 30 DÍAS - CIERRE DE CASO	RESUELTO	Call center - Se informó que la transportadora no pudo entregar el pedido y que se podría otorgar un bono de la tienda o devolución del dinero - sin respuesta alguna del cliente.
13	11/09/19	CAS-81757-S9H3H2	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	RESUELTO	Call center - Se evidencia despacho y entrega efectiva, no se puede acreditar que se haya realizado en tiempo
14	20/09/19	CAS-85045-G2V3B8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHO INCOMPLETO Y DEVOLUCIÓN DE DINERO	RESUELTO	Correo - Se observa el despacho en tiempo pero incompleto, se procede a devolución parcial del dinero
15	27/09/19	CAS-88103-M0B0S0	RETRASO EN ENTREGA	SIN DESPACHO POR INCONSISTENCIA DE PayU	RESUELTO	Correo - No se verificó el pago, razón por la cual se informa que no se realiza envío del pedido
16	2/10/19	CAS-89033-R2X8K8	RETRASO EN ENTREGA	SIN DESPACHO POR INCONSISTENCIA DE PayU	RESUELTO	Call center - No se verificó el pago, razón por la cual se informa que no se realiza envío del pedido

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

17	5/10/19	CAS-89911-S3LW1	RETRASO EN ENTREGA	SIN DESPACHO POR INCONSISTENCIA DE PayU	RESUELTO	Correo - Cliente realiza consulta del estado del envío, sin información adicional
18	8/10/19	CAS-90351-N7FB1F6	RETRASO EN ENTREGA	SIN DESPACHO POR INCONSISTENCIA DE PayU	RESUELTO	Call center - No se verificó el pago, razón por la cual se informa que no se realiza envío del pedido

De la anterior tabla se observa que la investigada recibió un total de 18 peticiones, quejas y reclamos, sin embargo, respecto de las cuales pudo observar esta Dirección que en su totalidad se emprendieron comunicaciones entre la investigada y los consumidores con ocasión a consultas del estado del envío.

Adicionalmente, se pudo observar que si bien habían unas peticiones, quejas y reclamos respecto de las cuales se informaba que los productos habían sido despachados, esta Dirección no cuenta con información suficiente para determinar si la entrega se había realizado en tiempo, situación que justificó la formulación del cargo en cuestión.

Con base en lo anterior, la investigada afirmó que, si bien es cierto que internamente se han clasificado las peticiones, quejas y reclamos como retrasos en la entrega, no necesariamente la causa de las mismas es una demora injustificada en la entrega a los consumidores y a propósito de ello, se aportaron 3 guías de entrega de productos de los consumidores que presentaron las peticiones, quejas y reclamos identificadas bajo los radicados CAS-74444-S6D2M4, CAS-75482-Q0M0V2 y CAS-75522-R1Q8HS, en las que se pudo observar que efectivamente se despacharon y entregaron los productos en tiempo a los consumidores.

No obstante, del total de 18 peticiones, quejas y reclamos solo se presentó prueba de entrega de los productos en tiempo respecto de 3 consumidores, razón por la cual, esta Dirección no cuenta con pruebas suficientes en las que se acredite que los consumidores no se han visto frustrados en su derecho de recibir los productos adquiridos dentro del tiempo informado por la investigada, con respeto de las disposiciones correspondientes al artículo 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011.

- Tienda MANGO.

Con base en las tablas número 2, 3 y 4 quedó acreditado ante esta Autoridad que la investigada recibió 255 peticiones, quejas y reclamos clasificadas internamente como retraso en la entrega, encontrándose clasificadas de la siguiente manera: (i) 199 peticiones, quejas y reclamos aportadas mediante el radicado 19-200575-7 y, (ii) 237 peticiones, quejas y reclamos aportadas mediante el radicado 19-253556-6, de las cuales se procederá analizar las últimas 56 peticiones, quejas y reclamos, recordando que las primeras 181 se encuentran incluidas dentro de las 199 peticiones, quejas y reclamos señaladas en el numeral 1.

Señala la investigada que, a pesar de que las peticiones, quejas y reclamos han sido clasificadas como retraso en la entrega, los consumidores han recibido en tiempo sus productos, y con el propósito de analizar lo anterior, se traerán a colación las 255 peticiones, quejas y reclamos de la siguiente manera:

Tabla 2. “Peticiones, quejas y reclamos de la tienda MANGO” – Radicado 19-200575-6

#	FECHA	RADICADO	MOTIVO	TRÁMITE	ESTADO	COMENTARIOS DIRECCIÓN
1	2/08/19	CAS-74270-Y7W887	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO COMPLETO	CERRADO	Call center - Se evidencia que se informan retrasos por problemas de importación, y debido a ello, se procede a la devolución del dinero
2	8/08/19	CAS-75620-T3W886	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se evidencia despacho y entrega, sin embargo, no se puede evidenciar que se haya entregado en tiempo
3	16/08/19	CAS-77133-V7C2P0	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se evidencia vencimiento del termino de entrega sin que se realice la entrega, devolución del dinero
4	29/08/19	CAS-79494-B9F9S9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se evidencia entrega pero no se puede observar si fue en tiempo

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

5	30/08/19	CAS-79861-F5V6X7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se evidencia despacho y entrega, sin embargo, no se puede observar que haya sido en tiempo
6	4/09/19	CAS-80723-L1M0Y7	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO COMPLETO	CERRADO	Call center - Se evidencia que el consumidor se comunicó para obtener información sobre el despacho del producto y no estaba disponible, se procede a devolución del dinero
7	5/09/19	CAS-80961-C4X8Q9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se solicita información del pedido realizado el 12/08/19, hasta el día 12/09/19 se realiza el despacho, se evidenció entrega tardía
8	7/09/19	CAS-81244-Q0G5D7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se evidenció el despacho y entrega, sin embargo, no se observa que haya sido en término. Particularmente porque se observó que se ofreció la posibilidad de recibir el producto u optar por devolución del dinero
9	19/09/19	CAS-84717-C0Q9W9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se evidencia que el cliente solicita información sobre el producto y que se informa que se encuentra con inconvenientes de nacionalización - despacho tardío
10	20/09/19	CAS-84819-W6C4Z6	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO COMPLETO	CERRADO	Correo - Cliente solicita cancelación por error en tallas seleccionadas y la investigada no accedió a ello. Adicionalmente, por problemas con el despacho, se procede a la devolución del dinero
11	20/09/19	CAS-84991-V9Z3T5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se evidencia que el cliente se comunica para realizar cambio en la dirección de entrega
12	21/09/19	CAS-85735-L6H1C1	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Correo - El cliente se comunica para verificar nueva dirección de envío y se informa que la prenda tiene problemas de nacionalización. Se procede a devolución parcial de dinero
13	23/09/19	CAS-86403-H8Z8P9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informa problema de nacionalización y como consecuencia que se realizará el envío tardío
14	25/09/19	CAS-87225-Y3F1F0	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se observa que se informa al cliente que no están disponibles todos los productos, razón por la cual, se realiza devolución de dinero parcial
15	25/09/19	CAS-87232-M2T9D3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
16	25/09/19	CAS-87987-F0B5B8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y debido a ello, que se efectuará el envío tardío
17	27/09/19	CAS-88015-G2B5B4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
18	27/09/19	CAS-88182-C0S8S8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

19	29/09/19	CAS-88423-L4G1H7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
20	30/09/19	CAS-88734-F7M9Q0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
21	30/09/19	CAS-88774-W6T8D9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y se efectúa envío tardío
22	1/10/19	CAS-88823-K5Y3D5	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	ESPERANDO	Call center - Se informa por el consumidor que se realizó entrega parcial y se procede a devolución del dinero
23	1/10/19	CAS-88875-K5Y3D5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia el envío tardío
24	1/10/19	CAS-88892-H0S7B2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - En primer lugar se informa que se realizó el despacho incompleto y posteriormente se informan problemas de importación y como consecuencia, el envío tardío
25	1/10/19	CAS-88893-H8K1R2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan problemas de nacionalización y como consecuencia, que habrá lugar el envío tardío
26	1/10/19	CAS-88941-T9D5R3	RETRASO EN ENTREGA	SE ENCUENTRA EN PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR TODO EL PEDIDO	ABIERTO	Correo - Se observa que el cliente informa su molestia por incumplimiento en fechas de entrega y se procede a la devolución total del dinero. Adicionalmente, se informa que el incumplimiento obedeció al alto flujo de transacciones y falla en el sistema. Sobre el particular, evidencia esta Dirección que la investigada informó al consumidor que el incumplimiento tuvo como causa errores en el sistema, más no, las dificultades presentadas ante la DIAN para la nacionalización de los productos, como lo señala a esta Entidad
27	2/10/19	CAS-89153-K9Y1Y2	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia se procede a la devolución de dinero
28	2/10/19	CAS-89194-N9N0Q8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos por problemas de importación, como consecuencia, que se realizará el envío tardío
29	3/10/19	CAS-89245-L5Z9C2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informa retraso por problemas de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
30	3/10/19	CAS-89258-P4V0Q1	RETRASO EN ENTREGA	SE LE INFORMO A LA CLIENTE QUE NO SE LE DESPACHARÍA UNA PRENDA, SE PIDIERON DATOS, PERO COMO NO HUBO RESPUESTA SE CERRO EL CASO POR 30 DÍAS	CERRADO	Call center - Se evidenció que se envió cupón de descuento y se solicitó información para devolución del dinero debido a que no se podría realizar el despacho completo de la orden

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

31	3/10/19	CAS-89267-D3B0R0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
32	3/10/19	CAS-89281-C6F8M3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
33	4/10/19	CAS-89697-Z2H1R5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
34	4/10/19	CAS-89729-Z3W1M1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
35	4/10/19	CAS-89801-Y0B8K7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
36	4/10/19	CAS-89804-V7L9M1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y que por ello, se efectuará envío tardío
37	4/10/19	CAS-89806-VSX6N0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y que por ello, se efectuará envío tardío
38	7/10/19	CAS-90173-S4Y1M3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y se efectúa envío tardío de las prendas no entregadas
39	8/10/19	CAS-90335-X5S1G0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y como consecuencia, se realizará el envío tardío
40	9/10/19	CAS-90442-K7J4N1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se evidencia que no se brinda mayor información del envío a la cliente
41	9/10/19	CAS-90484-J5C8R1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
42	9/10/19	CAS-90544-F3M4X2	RETRASO EN ENTREGA	SE ENCUENTRA EN PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR TODO EL PEDIDO	ESPERANDO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero
43	9/10/19	CAS-90625-Q7C5Y1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y por ello, que se realizaría el envío tardío
44	10/10/19	CAS-90642-X2J8J9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y que se efectuaría el envío tardío



"Por la cual se decide una actuación administrativa"

45	10/10/19	CAS-90655-N8R1K5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
46	10/10/19	CAS-90657-W9S7B5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
47	10/10/19	CAS-90664-T3T2C7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
48	10/10/19	CAS-90675-Z8R6Y9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
49	10/10/19	CAS-90685-W5V8B4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
50	10/10/19	CAS-90702-N7N5L5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
51	10/10/19	CAS-90703-P0M9J6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
52	10/10/19	CAS-90705-P6R5S8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
53	10/10/19	CAS-90706-X3T4L1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
54	10/10/19	CAS-90722-N9Y1Q5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
55	10/10/19	CAS-90726-F5R3J0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
56	10/10/19	CAS-90739-Q2V7S9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
57	10/10/19	CAS-90741-Q0D8V5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Correo - Se informa al cliente que hay retrasos con importación y se efectuaría el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

58	10/10/19	CAS-90762-L7L7T9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
59	10/10/19	CAS-90779-Z6K8G8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
60	10/10/19	CAS-90781-D2V6H4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
61	10/10/19	CAS-90789-L2R4H4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero. Se observa por esta Dirección que la investigada no incluye dentro del catálogo de pedidos retrasados por la DIAN el correspondiente a este cliente
62	10/10/19	CAS-90794-G3F3S7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
63	10/10/19	CAS-90802-K3L4T7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
64	10/10/19	CAS-90806-D3B0F7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
65	10/10/19	CAS-90809-P1Q2D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
66	10/10/19	CAS-90810-J5V2P0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
67	10/10/19	CAS-90811-T3M5S7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
68	10/10/19	CAS-90814-F6S7P8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

69	11/10/19	CAS-90859-T9Q6N8	RETRASO EN ENTREGA	SE ESPERA A QUE COORDINADORA ESTREGUEN EL PAQUETE YA QUE PRESENTA NOVEDAD	ESPERANDO	Call center - Se solicitó mayor información de la dirección de entrega. A la espera de entrega por transportadora. Observó esta Dirección que la investigada no informó al cliente que los retrasos tuvieran como causa dificultades de nacionalización ante la DIAN, sino que, atiende a novedades presentadas con la transportadora.
70	11/10/19	CAS-90866-Q4X4R6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
71	11/10/19	CAS-90869-C4G2K7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
72	11/10/19	CAS-90872-T2L4X5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
73	11/10/19	CAS-90873-W8J1N4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
74	11/10/19	CAS-90874-W3Z7Y1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
75	11/10/19	CAS-90875-H5K1K7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
76	11/10/19	CAS-90877-B9J6H8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
77	11/10/19	CAS-90880-X6P8G0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
78	11/10/19	CAS-90887-V3J3W6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
79	11/10/19	CAS-90895-Y5L8V4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
80	11/10/19	CAS-90903-K1X1J9	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

81	11/10/19	CAS-90904-Y9C3N4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
82	11/10/19	CAS-90915-L7R0G5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
83	11/10/19	CAS-90920-91R9Y2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
84	11/10/19	CAS-90921-X5N5M3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
85	11/10/19	CAS-90923-H3Y3Q6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
86	11/10/19	CAS-90929-H3D6G0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
87	11/10/19	CAS-90935-Z7Y0R6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
88	11/10/19	CAS-90942-K4P6K4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
89	11/10/19	CAS-90944-Q4R0V5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
90	11/10/19	CAS-90951-T3Z5L9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
91	11/10/19	CAS-90963-X8Q1Y9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
92	10/10/19	CAS-90971-N9P9T5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
93	11/10/19	CAS-90977-Y0H6X6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

94	11/10/19	CAS-90982-Y2B7J4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
95	11/10/19	CAS-90984-S3F1M1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
96	11/10/19	CAS-90988-J8C3Q0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
97	11/10/19	CAS-90992-V5Y1W5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
98	11/10/19	CAS91014-J2Z0Q4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
99	11/10/19	CAS-91015-G9C8F6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
100	11/10/19	CAS-91016-V2Q7C5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, el envío tardío. Se observa por esta Dirección que la investigada no incluye dentro de su catálogo de pedidos retrasados por dificultades con la DIAN el relativo a esta cliente
101	11/10/19	CAS-91020-G5Q5R8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
102	11/10/19	CAS-91021-H1R4M6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
103	11/10/19	CAS-91028-V5D5R0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
104	11/10/19	CAS-91030-D7B0K4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
105	11/10/19	CAS-91031-K1T6L0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

106	11/10/19	CAS-91039-P0D4M0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
107	11/10/19	CAS-91040-F3W6X0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
108	11/10/19	CAS-91042-R0L3D1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
109	11/10/19	CAS-91043-S7V3B2	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero
110	11/10/19	CAS-91045-K6C6N4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
111	11/10/19	CAS-91050-W0R2R2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
112	11/10/19	CAS-91069-D9K6L2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
113	11/10/19	CAS-91070-W4X7Y8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
114	11/10/19	CAS-91079-L5Q1W2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
115	11/10/19	CAS-91083-L9G5P2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
116	11/10/19	CAS-91112-H5Z5T6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
117	11/10/19	CAS-91116-W2H3Z3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
118	11/10/19	CAS-91118-M4V3J3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

119	11/10/19	CAS-91121-M9T9H3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
120	12/10/19	CAS-91218-S5D0R7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
121	12/10/19	CAS-91224-R7P9P7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, el envío tardío. Se observa por esta Dirección que la investigada no incluye dentro de su catálogo de pedidos retrasados por dificultades con la DIAN el relativo a esta cliente
122	12/10/19	CAS-91225-Q7K2D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
123	12/10/19	CAS-91226-G5V4Q9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
124	12/10/19	CAS-91229-Z1S8Y2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
125	12/10/19	CAS-91235-P8M0P0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
126	12/10/19	CAS-91242-B7J7Y9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
127	12/10/19	CAS-91247-N1B0J0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
128	12/10/19	CAS-91250-N1G2C9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
129	12/10/19	CAS-91256-Z5C5R1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
130	12/10/19	CAS-91257-B9Y4B2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

131	12/10/19	CAS-91260-C8L0M1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
132	12/10/19	CAS-91263-B0W4L3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
133	12/10/19	CAS-91266-X6N4D4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
134	12/10/19	CAS-91269-X0Q3G7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
135	12/10/19	CAS-91270-T8X1G9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
136	12/10/19	CAS-91271-X3S3F0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
137	12/10/19	CAS-91275-X2V5Y6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
138	12/10/19	CAS-91276-C4X5H4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
139	12/10/19	CAS-91278-B5F6F0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
140	12/10/19	CAS-91279-C1F9B8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
141	12/10/19	CAS-91282-P2R5X0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
142	12/10/19	CAS-91288-H3V8H3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
143	12/10/19	CAS-91290-B8M5P7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío



"Por la cual se decide una actuación administrativa"

144	12/10/19	CAS-91292-V0N6J9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
145	12/10/19	CAS-91306-R2G5F7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
146	12/10/19	CAS-91311-S8S3D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
147	12/10/19	CAS-91314-R7D3D1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
148	12/10/19	CAS-91315-T1S5-T8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
149	12/10/19	CAS-91323-S8N5X0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
150	12/10/19	CAS-91325-Y1K8R9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
151	12/10/19	CAS-91327-L0K1J8	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO COMPLETO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero
152	12/10/19	CAS-91126-N7N8D6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
153	12/10/19	CAS-91128-Z6H3Y8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
154	12/10/19	CAS-91129-N6D2V6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
155	12/10/19	CAS-91132-F7N5S4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
156	12/10/19	CAS-31133-Z1X9S9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

157	12/10/19	CAS-91134-W9V8S2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
158	12/10/19	CAS-91135-Q4H2T2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
159	12/10/19	CAS-91140-F7W7W0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
160	12/10/19	CAS-91142-Y0K7S3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
161	12/10/19	CAS-391143-Z7Z1P7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	No fue posible observar por parte de esta Dirección que la investigada aportara mediante el radicado número 19-200575-6, el respaldo de la comunicación efectuada con la cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
162	12/10/19	CAS-91145-D2G7N1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
163	12/10/19	CAS-91147-B0V8G7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
164	12/10/19	CAS-91149-M6K5C2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
165	12/10/19	CAS-91151-Y4P1R1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
166	12/10/19	CAS-91155-Z3T0D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
167	12/10/19	CAS-91156-Z5N8B7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
168	12/10/19	CAS-91157-V6Z0W2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
169	12/10/19	CAS-91158-G4M5M5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

170	12/10/19	CAS-91160-Z4J1X1	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
171	12/10/19	CAS-91162-C6T4Q8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
172	12/10/19	CAS-91171-K9M1R7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
173	12/10/19	CAS-91173-W6D3L0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
174	12/10/19	CAS-91176-Q5C3B9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
175	12/10/19	CAS-91177-Y5N8M9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
176	12/10/19	CAS-91178-X4W5F0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
177	12/10/19	CAS-91183-N4V5S3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
178	12/10/19	CAS-91190-P2G5Y3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
179	12/10/19	CAS-91194-B6N5B4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
180	12/10/19	CAS-91195-Z6C2G8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, el envío tardío. Se observa por esta Dirección que la investigada no incluye dentro de su catálogo de pedidos retrasados por dificultades con la DIAN el relativo a esta cliente
181	12/10/19	CAS-91197-B0B5OD6	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

182	12/10/19	CAS-91199-W5V2M9	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
183	12/10/19	CAS-91209-C3G9J0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
184	12/10/19	CAS-91210-H2R0F2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
185	12/10/19	CAS-91216-S7L6P2	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
186	12/10/19	CAS-91333-K7R1N4	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
187	12/10/19	CAS-91338-J1B7MS	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
188	12/10/19	CAS-91341-M3R7X9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
189	12/10/19	CAS-91343-H2FSX3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
190	12/10/19	CAS-91345-X7X5S8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
191	12/10/19	CAS-91346-L6W2Z7	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
192	12/10/19	CAS-91347-G9H8F0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
193	12/10/19	CAS-91349-S2W2P8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
194	12/10/19	CAS-91350-B0F0V0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

195	12/10/19	CAS-91351-G4K3D5	RETRASO EN ENTREGA	SE ENCUENTRA EN PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR TODO EL PEDIDO	ESPERANDO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, se procedió a la devolución del dinero
196	12/10/19	CAS-91354-L3S4Q5	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
197	15/10/19	CAS-91534-D9L3P1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informa a la cliente que se realizó la entrega del pedido el día 23/10/19. Sin embargo, no fue posible determinar si se cumplieron los tiempos informados.
198	17/10/19	CAS-91930-Y8N8T0	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	Call center - Se informan retrasos en proceso de nacionalización y como consecuencia, que se realizará el envío tardío
199	19/10/19	CAS-92129-K6P7Y3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	Call center - Se informa al cliente que se realizó el despacho del producto, sin embargo, no se pudo observar que se cumplieran los tiempos de entrega establecidos.

De la anterior tabla pudo esta Dirección observar que se presentaron las siguientes situaciones:

- (i) Se observó que como consecuencia en retrasos en la entrega parcial o total de prendas adquiridas mediante una misma orden de compra, los consumidores optaron por la devolución total o parcial del dinero, razón por la cual, queda comprobado que efectivamente se incurrió en la infracción de la información suministrada como plazo de entrega y, en consecuencia, se derivó una deficiente calidad en el servicio postventa, afirmación que se pudo evidenciar en los radicados CAS-74270-Y7W887, CAS-77133-V7C2P0, CAS-80723-L1M0Y7, CAS-84819-W6C4Z6, CAS-85735-L6H1C1, CAS-87225-Y3F1F0, CAS-88823-K5Y3D5, CAS-89153-K9Y1Y2, CAS-90544-F3M4X2, CAS-91327-L0K1J8, CAS-91333-K7R1N4, CAS-91351-G4K3D5.
- (ii) Se observó que la investigada informó a los consumidores que se presentaría el envío tardío de los productos adquiridos como consecuencia de retrasos en la nacionalización de los productos provenientes de España, y con ocasión a los argumentos elevados en cuanto a la no procedencia de la causa extraña invocada, se evidencia que efectivamente hubo un incumplimiento en los plazos de entrega informados a los consumidores, particularmente, a manera de ilustración se observan los radicados CAS-84717-C0Q9W9, CAS-86403-H8Z8P9, CAS-87232-M2T9D3, CAS-87987-F0B5B8, CAS-88015-G2B5B4, CAS-88182-C0S8S8, CAS-88423-L4G1H7, CAS-88734-F7M9Q0, CAS-88774-W6T8D9, CAS-88875-K5Y3D5, CAS-88893-H8K1R2, CAS-89194-N9N0Q8, CAS-89245-L5Z9C2, CAS-89267-D3B0R0, CAS-89281-C6F8M3, CAS-89697-Z2H1R5, CAS-89729-Z3W1M1, CAS-89801-Y0B8K7, CAS-89804-V7L9M1, CAS-89806-VSX6N0, CAS-90173-S4Y1M3, CAS-90335-X5S1G0, CAS-90484-J5C8R1, CAS-90625-Q7C5Y1, CAS-90642-X2J8J9, entre otros casos, los cuales se encuentran amparados bajo el mismo supuesto de hecho -se les informó que el retraso en la entrega tuvo como causa una dificultad en la nacionalización de los productos- y la misma consecuencia -envío tardío de los productos adquiridos-.
- (iii) Se observó la existencia de un tercer grupo de consumidores respecto de los cuales se señala por la investigada que los productos fueron despachados y entregados; sin embargo, no existe prueba alguna en el expediente que acredite que la entrega se realizó en tiempo. Dentro de este grupo de consumidores se encuentran los radicados CAS-75620-T3W886, CAS-79861-F5V6X7, CAS-81244-Q0G5D7, CAS-91534-D9L3P1, CAS-92129-K6P7Y3.
- (iv) Finalmente, se observó la presencia de un cuarto grupo de consumidores, respecto de los cuales sí fue posible verificar la existencia de un incumplimiento en los tiempos de entrega, por causas completamente ajenas a la causa extraña ya analizada, dentro del que se encuentran los radicados CAS-80961-C4X8Q9, CAS-81244-Q0G5D7, CAS-88941-T9D5R3.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En ese orden de ideas, fue posible verificar por parte de esta Dirección que, la investigada sí incurrió en retrasos en la entrega de los productos adquiridos por los consumidores puesto que admitió en determinados casos su incumplimiento y como consecuencia accedió a la devolución total o parcial del dinero; así mismo, informó que por problemas de nacionalización se efectuaría un envío tardío y finalmente, en otros eventos se observó que la guía de despacho tiene fecha de generación posterior al vencimiento del periodo de entrega acordado.

Adicionalmente, en la anterior información contenida en la tabla 2, esta Dirección recibió pronunciamiento expreso de la investigada exclusivamente respecto de cinco consumidores que presentaron petición, queja y reclamo y de esa manera, no se presentó a esta Entidad una prueba que acreditara que las demás peticiones, quejas o reclamos a pesar de ser catalogadas como retraso en la entrega, no tuvieron como causa el mencionado retraso y a propósito de ello. Con ocasión a lo anterior, es menester poner de presente a la investigada que en el ordenamiento jurídico colombiano cada parte tiene la carga de probar sus afirmaciones, con las excepciones que establece la ley, de conformidad con el principio de la carga de la prueba *–onus probandi–*.

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

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

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

*“(...) Las partes deben probar las afirmaciones expuestas en los escritos presentados ante el Tribunal, a través de los medios probatorios establecidos en la ley para llevar al convencimiento al Juzgador - artículo 175 del C.P.C., sobre los hechos expuestos en la demanda; pues el Juez de conocimiento debe fundarse en las pruebas regular y oportunamente allegadas al proceso (artículo 174 del C.P.C.), siempre que sean conducentes, pertinentes y útiles para la decisión del mismo (...)”<sup>50</sup>.*

Así las cosas, la investigada simplemente afirmó, pero no justificó la razón por la cual los encargados en darle trámite a las peticiones, quejas y reclamos las clasificaron bajo la categoría de retraso en la entrega sin que los hechos que dieron origen a su presentación correspondan efectivamente a un retraso en la entrega.

Seguido a ello, la investigada aportó prueba con el fin de acreditar que cinco consumidores que presentaron petición, queja y/o reclamo la cual fue clasificada como retraso en la entrega, efectivamente recibieron los productos adquiridos dentro del término señalado al momento de la adquisición de los mismos; sin embargo, se evidenció por esta Dirección que con relación a mencionados pedidos identificados en el cuadro a continuación, respecto de uno se incumplieron los términos de entrega a pesar de afirmarse lo contrario:

Imagen 10. “Peticiones, quejas y reclamos atendidas oportunamente” - Radicado 19-179297-21

<sup>50</sup> Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, Sentencia del 19 de mayo de 2011 Exp. No. 10010325000200900124 00. CP: BERTHA LUCÍA RAMÍREZ DE PÁEZ

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

CASO	FECHA DE COMPRA	CLIENTE	ENTREGA	PEDIDO
CAS-79494-B9F9S9	13/08/2019	[REDACTED]	Oportunamente (3 a 5 días hábiles o hasta 14 días laborales)	MNG0000XGBVX
CAS-91143-Z7Z1P7	28/09/2019	[REDACTED]	Oportunamente (3 a 5 días hábiles o hasta 14 días laborales)	MNG0000YLBHT
CAS-91195-Z6C2G8	19/09/2019	[REDACTED]	Oportunamente (3 a 5 días hábiles o hasta 14 días laborales)	MNG0000YCNKZ
CAS-91224-R7F9P7	27/09/2019	[REDACTED]	Oportunamente (3 a 5 días hábiles o hasta 14 días laborales)	MNG0000YKVIO
CAS-108883-B7H8D8	24/11/2019	[REDACTED]	Oportunamente (3 a 5 días hábiles o hasta 14 días laborales)	MNG00010E6XH

- En primer lugar, respecto de los pedidos MNG0000XGBVX, MNG0000YLBHT, MNG0000YCNKZ Y MNG0000YKVIO se evidenció que conforme a las guías de entrega de los productos, los mismos fueron efectivamente recibidos por los consumidores dentro del término máximo de 14 días laborales tal y como lo indica la investigada en la imagen número 5 de la presente resolución.
- Con relación al pedido MNG000010E6XH del caso CAS-108883-B7H8D8, se logró verificar que el mismo fue entregado el 11 de diciembre de 2019, esto es, 15 días laborales posteriores a fecha de compra indicada por la investigada en la imagen número 5, lo cual consta en la guía de la transportadora aportada en el escrito de descargos con radicado número 19-179297-21. Lo anterior se pudo observar en los documentos aportados por la investigada, a pesar de que se informó a esta Dirección que el bien fue entregado oportunamente dentro del periodo de 3 a 5 días hábiles o hasta 14 días laborales como consta a continuación:

Imagen 11. “Guía de rastreo de envío” - Radicado 19-179297-21

**COORDINADORA**  
COORDINADORA MERCANTIL S.A. NIT 89094713-2

GUÍA 48870685369

Rel: [REDACTED] TEL: 018000517424

Para: [REDACTED]

Código: 11014190 Div: 10 IPABUI (ANT) C.D. 206 Produ: PAQ.

Código: 228456 Div: 01 IPABUI (NAR) C.D. 314 Tipo: F&C.

Unidades	Peso Real	Peso Vol Real	Peso liquidado	Valor Declarado
1	2.00	2.00	0.00	100,000

Fecha	Despachado	Entregado
2019-12-09		11-12-19

Flete Fijo: 0 Flete Variable: 0 Otros Valores: 0 Valor Servicio: 0

El remitente declara que esta mercancía no es contrabando y que su contenido es CONFECCIÓN

Observaciones: MNG00010E6XH Mensajería  Carga

VON6501818 -- M03

Código de recibo	Código de reparto
2 1636 45 2434	1844 3172309

Somos autoreteneedores Res N° 00121 de 11/05/09. Este contrato de transporte se rige por los arts. 1008 a 1035 co de co. Respondemos únicamente hasta por el valor declarado.

La mensajería expresa se moviliza bajo licencia N° 001345 de 23 de Julio de 2010 de Mintic. El transporte de carga se moviliza bajo licencia N° 00109 de 28 de Marzo de 2001 de MIntransporte.

ARCHIVO

De las anteriores imágenes se logró identificar que por parte de la investigada se presentó un incumplimiento en los tiempos de entrega del producto por cuanto se superaron los 14 días laborales señalados como plazo máximo para la entrega efectiva al consumidor y en ese orden de ideas, a pesar de que el propósito de la investigada era acreditar ante esta entidad que si bien habían peticiones, quejas y reclamos catalogadas internamente como retraso en la entrega, no tenían un retraso como causa de su presentación, no obstante, con la evidencia anteriormente expuesta, se verificó nuevamente por esta Dirección que la investigada efectivamente ha incumplido los tiempos de entrega informados y pactados con los consumidores al momento de efectuar la compra.

En consecuencia, es dable señalar por parte de esta Dirección que, el número de peticiones, quejas y reclamos elevadas por concepto de retraso en la entrega no es determinante de cara a la infracción, comoquiera que basta con el solo incumplimiento de lo dispuesto en la normativa para desplegar las facultades administrativas a efectos de determinar si hay responsabilidad por parte del sujeto pasivo.

Adicionalmente, en concordancia con lo señalado previamente, esta Dirección recibió mediante el radicado número 19-253556-6 un total de 56 peticiones, quejas y reclamos respecto de la tienda MANGO, las cuales no se encuentran duplicadas en los expedientes, las cuales se analizarán en los siguientes términos:

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

Tabla 4. "Peticiones, quejas y reclamos no duplicadas de la tienda MANGO" – Radicado 19-253556-6

#	FECHA	RADICADO	MOTIVO	TRÁMITE	ESTADO	COMENTARIOS DIRECCIÓN
182	31/10/19	CAS-98304-R5Y2C3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
183	1/11/19	CAS-98984-Z7W9L0	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
184	5/11/19	CAS-99835-H9Z8Y5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
185	6/11/19	CAS-99956-P7F1Y3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
186	6/11/19	CAS-99990-R0H5M8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
187	6/11/19	CAS-100008-P0M9B7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
188	6/11/19	CAS-100161-W7W8P6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
189	7/11/19	CAS-100195-Q6S7V8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
190	7/11/19	CAS-100234-T2H7Q9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.



"Por la cual se decide una actuación administrativa"

191	7/11/19	CAS-100333-D7J6Y7	RETRASO EN ENTREGA	SE LE INFORMO A LA CLIENTE QUE NO SE LE DESPACHARÍA UNA PRENDA, SE PIDIERON DATOS, PERO COMO NO HUBO RESPUESTA SE CERRO EL CASO POR 30 DÍAS	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
192	8/11/19	CAS-100527-W4K4M4	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
193	8/11/19	CAS-100596-Q0R9V4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
194	9/11/19	CAS-100708-H9J1W4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
195	9/11/19	CAS-100849-B4N8Z6	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
196	12/11/19	CAS-101129-Y0K8X1	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL DINERO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
197	12/11/19	CAS-101179-R2Q5D7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
198	13/11/19	CAS-101312-C3V6C4	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
199	13/11/19	CAS-101335-B2L2B3	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

200	13/11/19	CAS-101390-V4W2L2	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
201	14/11/19	CAS-101556-K8G3Z4	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
202	14/11/19	CAS-101681-R7Z0N4	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL DINERO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
203	16/11/19	CAS-101940-B7F9B4	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL DINERO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
204	18/11/19	CAS-102081-B3W7C7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
205	18/11/19	CAS-102130-J3M4Y6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
206	18/11/19	CAS-102146-G9B1N3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
207	18/11/19	CAS-102214-L7X4V8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
208	19/11/19	CAS-102298-G6W6F6	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL DINERO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

209	19/11/19	CAS-102360-N5G7R7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
210	19/11/19	CAS-102371-B5F4D8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
211	19/11/19	CAS-102445-H9M8X5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
212	20/11/19	CAS-102531-R3N3L7	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN DE DINERO PARCIAL	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
213	26/11/19	CAS-103484-K4Y9Y5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
214	28/11/19	CAS-104066-H8B5D9	RETRASO EN ENTREGA	SE INFORMÓ QUE NO SE DESPACHARÍAN UNAS PRENDAS, A LA ESPERA DE RESPUESTA	PENDIENTE	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
215	30/11/19	CAS-105126-L8K3H3	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
216	2/12/19	CAS-106273-Q6R0L9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
217	4/12/19	CAS-107905-K7B7Z1	RETRASO EN ENTREGA	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL DINERO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

218	4/12/19	CAS-108027-C9V2Q7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
219	5/12/19	CAS-108883-B7H8D8	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
220	5/12/19	CAS-108972-B5W4F4	RETRASO EN ENTREGA	SE BRINDÓ INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU PEDIDO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
221	16/12/19	CAS-113905-Y8X4S8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
222	17/12/19	CAS-114412-P8G0C1	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
223	17/12/19	CAS-114447-N6M5T1	RETRASO EN ENTREGA	A LA ESPERA DE NÚMERO DE GUÍA POR PARTE DE BODEGA	ABIERTO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
224	18/12/19	CAS-114637-T6N7F5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
225	19/12/19	CAS-115046-G5P3T8	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
226	19/12/19	CAS-115047-F8Y9L7	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

227	19/12/19	CAS-115284-T7M2C3	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
228	20/12/19	CAS-115391-X0X3N0	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
229	20/12/19	CAS-115581-D7T1T5	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
230	20/12/19	CAS-115592-G8Z5G2	RETRASO EN ENTREGA	SE INFORMÓ QUE NO SE DESPACHARÍAN UNAS PRENDAS, A LA ESPERA DE RESPUESTA	PENDIENTE	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
231	23/12/19	CAS-116061-Z2R8L6	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
232	24/12/19	CAS-116369-T2M0V9	RETRASO EN ENTREGA	DESPACHADO Y ENTREGADO	CERRADO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
233	26/12/19	CAS-116679-L1Z9K4	RETRASO EN ENTREGA	A LA ESPERA DE NÚMERO DE GUÍA POR PARTE DE BODEGA	ABIERTO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
234	26/12/19	CAS-116814-X2M6J8	RETRASO EN ENTREGA	A LA ESPERA DE COMPROBANTE DE TRANSFERENCIA	ESPERANDO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
235	28/12/19	CAS-117592-Q6B7B1	RETRASO EN ENTREGA	SE INFORMÓ QUE NO SE DESPACHARÍAN UNAS PRENDAS, A LA ESPERA DE RESPUESTA	PENDIENTE	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

236	30/12/19	CAS-118565-T0Z5D4	RETRASO EN ENTREGA	A LA ESPERA DE NÚMERO DE GUÍA POR PARTE DE BODEGA	ABIERTO	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.
237	31/12/19	CAS-118869-N4Q8H8	RETRASO EN ENTREGA	SE INFORMÓ QUE NO SE DESPACHARÍAN UNAS PRENDAS, A LA ESPERA DE RESPUESTA	PENDIENTE	No se pudo observar por parte de esta Dirección que mediante el radicado 19-253556-6, la investigada suministrara el respaldo del contacto efectuado con el cliente para la recepción y atención de la petición, queja y reclamo.

En atención a la información incorporada mediante la tabla número 4, contentiva de las 56 peticiones, quejas y reclamos aportadas mediante radicado número 19-253556-6, que no se encuentran duplicadas en el expediente 19-200575-6, pudo observar esta Dirección que la investigada no aportó respaldo alguno sobre la radicación y trámite de las peticiones, quejas y reclamos, razón por la cual, en línea con los argumentos ya expuestos con relación a la tabla número 2 previamente analizada, la investigada se limitó a afirmar que las peticiones, quejas y reclamos si bien eran clasificadas como retraso en la entrega, no tenían como causa real un retraso en la entrega; sin embargo, en el plenario no obra prueba alguna que sustente tal afirmación de la investigada.

En ese orden de ideas, se pretendió acreditar por la investigada que a pesar de que ciertas peticiones, quejas y reclamos fueran clasificadas como retraso en la entrega, no tenían como causa verdadera un retraso; sin embargo, no se observó prueba que respaldara la afirmación de la investigada respecto de las 18 peticiones, quejas y reclamos de la tienda CHEVIGNON aportadas mediante el radicado número 19-179297-6 y tampoco del total de 255 peticiones, quejas y reclamos de la tienda MANGO aportadas mediante los radicados 19-200575-6 y 19-253556-6.

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

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

Para tal efecto, el Estatuto del Consumidor previó la garantía entendida como la obligación temporal a cargo de los productores, importadores, proveedores o expendedores de responder ante los consumidores finales acerca de la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos que pongan a su disposición en el mercado, atendiendo a las condiciones establecidas en la ley o las ofrecidas.

De igual modo, es pertinente señalar que hace parte de la calidad, la entrega oportuna de los productos, por lo que, si el productor o proveedor de un bien se compromete a entregar un producto en una fecha o plazo cierto, pero no cumple, pues entrega el pedido por fuera del término informado, el consumidor tendrá derecho a solicitar la devolución del dinero pagado y a rescindir el contrato.

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

Finalmente, observó este Despacho que los procesos internos de la investigada están diseñados para cumplir con la entrega efectiva de los productos adquiridos a más tardar en el término de 14 días hábiles como lo señaló el investigado en los radicados números 19-179297-6 del 08 de

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

noviembre de 2019 y 19-200575-6 del 14 de noviembre de 2019 cuando afirmó específicamente lo siguiente:

*“(…) Informamos los procesos o etapas que se adelantan al interior de la Compañía, de los cuales depende el tiempo estimado de entrega (7 días hábiles) de los productos comercializados a través el portal web.*

**Etapa 1 (Días 1 y 2):**

*Una vez el consumidor realiza la compra de productos a través del Portal web, el sistema descarga este pedido de manera inmediata en el sistema de facturación de la Compañía.*

*Luego de que el sistema de facturación recibe el pedido, éste genera una alerta dentro del sistema de inventario del Centro de Distribución (CEDI), con el fin de recolectar y separar las prendas solicitadas en el pedido, una vez el CEDI reúne las prendas que comprenden el pedido, éste elabora la factura del pedido y entrega los productos a la empresa transportadora para su envío.*

**Etapa 2 (Días 2 y 3):**

*La empresa transportadora puede tardar hasta dos (2) días hábiles en recoger la mercancía reportada por el CEDI para su distribución a nivel nacional.*

**Etapa 3 (Día 3 al 7)**

*Posterior a la entrega del pedido a la empresa transportadora, el tiempo estimado de entrega dependerá de la ciudad donde deba entregarse el producto, acorde con las siguientes variables;*

- a) Tipo de ciudad (principal o intermedia);*
  - b) La entrega la realiza directamente la empresa transportadora;*
  - c) La empresa transportadora requiere subcontratar la entrega de los productos con otra empresa, cuando el destino no sea una ciudad principal o intermedia.*
- (…).*

*La Compañía informa a sus consumidores los tiempos de entrega de los productos comercializados en la página web <https://shop.mango.com/co> (en adelante "Portal web") en tres (3) momentos de la relación de consumo: (i) previa. (ii) durante y (iii) posterior a la compra.*

*La Compañía dispone de (2) bodegas para el almacenamiento y envío de mercancía a los consumidores, la primera de ellas ubicada en el municipio de Itagüí, Colombia (en adelante "Itagüí"), y la segunda ubicada en la ciudad de Barcelona, España (en adelante "Barcelona").*

*(…)*

*A. ENVÍO DE PEDIDOS – ITAGUI (entrega de 3 a 5 días hábiles)*

*(…)*

*B. ENVÍO PEDIDOS – BARCELONA (entrega hasta en 14 días hábiles). (…)*”.

No obstante lo anterior, se observó que, la investigada prevé el hecho de que, una vez se identifiquen que los productos no podrán ser puestos a disposición del consumidor en tiempo, incumpliendo de esa manera los procedimientos internos y los tiempos pactados con los consumidores, en solución se ofrezcan alternativas como la devolución del dinero o la entrega extemporánea del producto, inclusive el ofrecimiento de obsequios o bonificaciones; sin embargo, la presencia de tal circunstancia de retardo -a menos de que se esté en presencia de un retardo justificado a través de una causal eximente de responsabilidad-, conlleva un correlativo incumplimiento de las normas de protección al consumidor, debido a que, se frustra el derecho de los consumidores de recibir el producto en el tiempo acordado, y se consuma la conducta infractora que da origen al desarrollo de procedimientos administrativos como el presente.

Así las cosas, en aras de garantizar el cabal cumplimiento de los términos de los contratos celebrados con los consumidores y garantizar el respeto a las normas imperativas que regulan la relación de consumo, particularmente el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 objeto de estudio, los proveedores de bienes y servicios deben garantizar de manera precisa el inventario que ponen a disposición de los compradores de manera tal que se mitigue la concreción de situaciones de incumplimiento imputables directamente a los obligados (proveedores) so pena de desatar los efectos propios del incumplimiento ya analizados a lo largo de la presente resolución.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En ese orden de ideas, es oportuno manifestarle a la investigada que, los productores y proveedores en desarrollo de su profesionalismo si tienen la carga de prever soluciones ante situaciones de incumplimiento como las informadas a este Despacho a través de los radicados 19-179297-6 2019 y 19-200575-6 que señalan “(...) *Respecto de las soluciones brindadas a los consumidores cuando no es posible entregar los productos en la fecha y hora indicada, cabe informar que, la Compañía cuenta con dos (2) procedimientos para atender dichos casos, los cuales se desarrollan a continuación.(...)*”, sin embargo, las mismas deben ser empleadas de manera excepcional tras la presencia de retrasos que tengan como causa el acaecimiento de un hecho imprevisible e irresistible, por lo cual, no se puede aludir a su empleo por causas imputables directamente al obligado, debido a que, en tal evento salta a la vista un efectivo incumplimiento.

Finalmente, con el fin de estudiar de fondo la presencia de una situación de incumplimiento de la obligación de garantizar la calidad en los servicios postventa, esta Dirección analizó tanto las quejas presentadas en los radicados números 19-179297-0, 19-200575-0 y 19-253556-0 y, adicionalmente, también se efectuó un estudio minucioso de las numerosas peticiones, quejas y reclamos que ha recibido la investigada con ocasión a los retrasos en entrega de los productos y que como fue posible identificar a través de las múltiples tablas reproducidas por esta Dirección a lo largo de la presente resolución, han acaecido múltiples situaciones de retardo que no tienen como causa directa un hecho imprevisible o irresistible, lo que da cuenta de un incumplimiento por parte de la investigada en calidad de proveedor.

En ese orden y como se evidencia, el surgimiento y el perfeccionamiento de la relación de consumo no solo está dado porque los consumidores adquieran los bienes y/o servicios ofrecidos, sino porque se dé la efectiva entrega de los mismos.

Quiere decir lo anterior, 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 en este caso, no solo se limita a ofrecer bienes y/o servicios, sino que tiene a su cargo la efectiva distribución y entrega de lo que se adquiere.

Lo contrario, no solo desdibujaría el propósito del Estatuto del Consumidor, sino que anularía la existencia de una relación de consumo, toda vez que los consumidores acuden al mercado de bienes y servicios con el objetivo no solo de adquirirlos, sino también de disfrutarlos y utilizarlos para satisfacer necesidades propias, privadas, familiares, domésticas y empresariales cuando no estén ligadas intrínsecamente a sus actividades económicas.

Es justamente por esta razón que este Despacho encontró mérito para dar inicio a la presente investigación administrativa pues, a partir del análisis de las denuncias presentadas de los siguientes consumidores, [REDACTED], con radicado número 19-179297-0, en virtud de la cual se señaló que se adquirió un producto el 25 de julio con plazo máximo de entrega el día 5 de agosto de 2019, como se observa a continuación:

Imagen 12. “Captura de pantalla de compra” - Radicado 19-179197-0



Afirma el consumidor denunciante que a la fecha de presentación de la queja, siendo esta el 12 de agosto de 2019, no se había realizado la entrega del producto adquirido, por lo cual, la investigada está incurriendo en la vulneración de las normas imputadas como vulneradas. Así las cosas, esta Dirección revisó los elementos materiales probatorios que integran el expediente y no se encontró prueba alguna mediante la cual la investigada acreditara la no infracción o la presencia de una

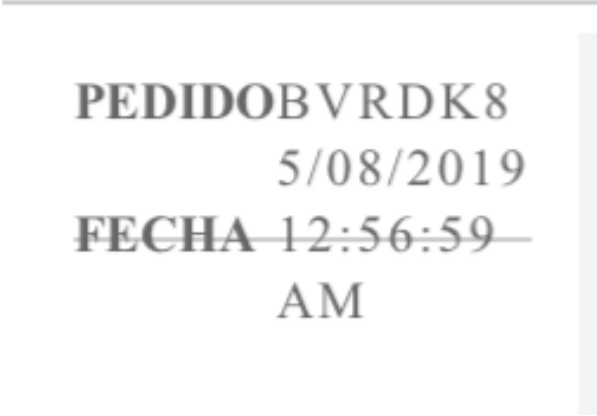


“Por la cual se decide una actuación administrativa”

causal eximente de responsabilidad respecto de esta compra en particular, razón por la cual, se puede verificar nuevamente la vulneración de las normas que sustentan la formulación de cargos que nos ocupa.

Adicionalmente, como sustento a la formulación de cargos, se tuvo en cuenta por parte de esta Dirección la queja presentada por la señora [REDACTED] con radicado número 19-200575-0, en virtud de la cual señala que se realizó una compra el día 5 de agosto de 2019 en la que se señalaba que se realizaría la entrega entre los 9 y 14 días laborales como consta a continuación:

Imagen 13. “Captura de pantalla de compra” - Radicado 19-200575-0



PEDIDOBVRDK8  
5/08/2019  
FECHA 12:56:59  
AM

Imagen 14. “Captura de pantalla de compra” - Radicado 19-200575-0



Nº de pedido BVRDK8  
Entrega estimada: 9 a 14 días laborables

No obstante lo anterior, se afirma por parte de la denunciante que a la fecha de presentación de la queja, siendo esta, el 4 de septiembre de 2019, no se ha efectuado la efectiva entrega del producto y como consecuencia de ello, se vio en la necesidad de contactar a la investigada vía correo electrónico para obtener información sobre la entrega del producto, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 15. “Captura de pantalla de compra” - Radicado 19-200575-0



yo 3 de sep.  
para Servicio

De nuevo me comunico por acá ya que no he recibido ninguna clase de respuesta por parte de ustedes. NO HA LLEGADO MI PEDIDO Y USTEDES NO ME DAN NINGUNA REPUESTA

FAVOR COMUNICARSE PRONTO

El El lun, 2 de sep. de 2019 a las 7:19 a. m., Servicio Clientes MNG <[servicioalcliente@mng.com.co](mailto:servicioalcliente@mng.com.co)> escribió:  
¡Hola!

Recibimos tu solicitud identificada con el número CAS-80239-R5Z7V9 y ha sido enviada al área encargada. Si desea agregar un comentario adicional puedes hacerlo respondiendo a este correo.

Demora en el pedido

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En virtud de lo anterior, esta Dirección procedió a revisar el plenario y evidenció que no existe prueba alguna mediante la cual la investigada acredite el cumplimiento de su obligación frente a esta consumidora en particular, ni tampoco que acredite el acaecimiento de una causal eximente de responsabilidad.

Por el contrario, pudo observar esta Dirección que la investigada respondió el correo a la consumidora asignando como número de radicado de su petición, queja y reclamo, las siglas CAS-80239-R6Z7V9 del 3 de septiembre de 2019; sin embargo, dentro del listado de 199 peticiones, quejas y reclamos aportadas mediante el radicado N° 19-200575-6, que corresponden a los periodos de agosto a octubre, no se encuentra incluida la petición, queja y reclamo presentada por la denunciante.

En este orden de ideas, se pudo verificar que aparentemente si se incurrió en la infracción invocada en la formulación de cargos y la cual se encuentra soportada por las diversas quejas elevadas ante esta Dirección.

Finalmente, se recibió la queja presentada por el señor [REDACTED], con radicado N° 19-253556-0, en la cual se puso de presente a esta Dirección que, se realizó una compra en el portal de la tienda MANGO el 6 de octubre de 2019, cuya fecha de entrega era de hasta 14 días laborales, sin embargo, a la fecha de presentación de la queja objeto de estudio, el día 31 de octubre de 2019, el consumidor no había recibido el producto.

A propósito de lo anterior, esta Dirección realizó una revisión exhaustiva del expediente para verificar el cumplimiento o no de la investigada, respecto de lo cual, se observó que no existen elementos materiales probatorios que den cuenta del cumplimiento de la obligación de entrega dentro del término informado al consumidor al confirmar la compra.

En virtud de lo anterior, con base en las quejas presentadas por los señores [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], con radicados número 19-179297-0, 19-200575-0 y 19-253556-0, en conjunto con las peticiones, quejas y reclamos aportadas por la investigada mediante los radicados número 19-179297-6, 19-200575-6 y 19-253556-6, en las cuales se pudo advertir que se presentaban fallas en la calidad del servicio postventa y en la claridad, veracidad y comprensibilidad de la información suministrada, con ocasión al comportamiento de la investigada debido al incumplimiento de la entrega de los productos en las fechas informadas.

En mérito de lo expuesto, fue posible para esta Dirección concluir que la investigada, la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.** incurrió en el incumplimiento de los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011, al incumplir los plazos previstos para la entrega de los productos como parte de la obligación de calidad de los servicios postventa y, en consecuencia, acarreó el incumplimiento a la obligación de garantizar la calidad prevista en la norma invocada como infringida, razón por la cual el presente sub cargo está llamado a prosperar. Así mismo, el incumplimiento en los tiempos de entrega y como consecuencia, vulneración del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en los términos ya señalados, han desencadenado la infracción del artículo 23 de la misma ley, puesto que, la investigada ha suministrado a los consumidores información contentiva de los tiempos a los que se obliga para efectuar la entrega efectiva de los productos adquiridos, la cual debe cumplir con unas características mínimas de claridad, veracidad y comprensibilidad, que como se vio no fueron cumplidas.

Con base en los argumentos expuestos, una vez comprobó esta Dirección que la investigada si incurrió en la vulneración de los derechos de los consumidores de recibir los productos en el tiempo informado y acordado, generó correlativamente que la información suministrada careciera de veracidad puesto que los tiempos de entrega señalados al momento de la celebración del negocio jurídico que da lugar a la relación de consumo no corresponden a la realidad del desarrollo de las actividades propias de la investigada, puesto que, los consumidores están recibiendo sus productos en tiempos posteriores a los indicados, o inclusive, han tenido que optar por la devolución del dinero con ocasión al mencionado incumplimiento.

En ese orden de ideas, pudo constatar este Despacho que si bien la información brindada por la investigada con ocasión a los tiempos de entrega de las órdenes de compra, han sido claras y comprensibles por cuanto son de simple entendimiento, el actuar de la investigada atenta contra la veracidad que debe garantizarse de la información puesta a disposición de los consumidores, por no

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

corresponder a la realidad y basado en ello, queda de esa manera comprobada la infracción del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, invocada como vulnerada mediante la formulación de cargos.

En virtud de lo anterior, queda comprobada la infracción del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 tras observarse que la investigada incumplió su obligación de garantizar la calidad del servicio postventa y consecuentemente la infracción al artículo 23 de la misma ley, debido a que, esta Dirección pudo verificar que la investigada **no respetó los tiempos de entrega de productos informados a los consumidores** y como consecuencia, incurrió en la vulneración de las normas citadas, razón por la cual, el presente sub cargo está llamado a prosperar en su integridad.

#### **20.2.1.4. Segunda sub imputación fáctica. Presunto incumplimiento del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 por una probable falta de información clara, veraz y comprensible.**

**20.2.1.4.1** En este sub cargo, la Dirección imputó una presunta responsabilidad al investigado por la presunta vulneración del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, por un aparente suministro de información que carece de claridad, veracidad y comprensibilidad.

Así las cosas, resulta necesario mencionar que la Ley 1480 de 2011 dispone en su artículo 23 que los productores y proveedores se encuentran en el deber de suministrar a los consumidores información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan.

A propósito de la sub imputación objeto de estudio, esta Dirección consideró en la imputación de cargos que la información suministrada por la investigada en relación **con los tiempos para efectuar cambios adolece de fallas en claridad, veracidad y comprensibilidad**. En ese orden de ideas, se dilucidarán las características de la norma invocadas como infringidas, en los siguientes términos:

**Información clara:** Significa que la información debe ser inteligible, libre de obstáculos y fácil de comprender<sup>51</sup>.

**Información veraz:** “este elemento se refiere a la realidad y certeza de la información, implica que debe estar ajustada a la realidad, además que debe ser cierta y comprobable. Así las cosas, debe existir correspondencia entre los atributos que se ofrecen respecto del bien y los que efectivamente se otorgan al consumidor”.<sup>52</sup>

**Información comprensible:** Esto significa que la información debe ser presentada de tal manera, que los consumidores puedan entender sin mayores elucubraciones, las características del producto o servicio que se les ofrece.

En mérito de lo expuesto, señaló esta Dirección lo siguiente en su escrito de formulación de cargos en contra de la investigada:

“(…)

*Por otra parte, observa esta Dirección que, MERCADEO Y MODA S.A.S., a través del radicado 19-253556-6 del 08 de enero de 2020, señaló que informa a los consumidores a través de su portal web, en relación con sus políticas de cambios, lo siguiente:*

*“(…) Nuestro objetivo es asegurarnos de que estés totalmente satisfecho con la compra que realizaste. Si por cualquier motivo no quedas conforme con el producto adquirido puedes cambiarlo en un plazo de **sesenta (60) días calendario**, contados desde la fecha en que adquiriste tu producto. (…)” (Negrilla fuera de texto).*

*No obstante, encuentra esta Instancia que la referida sociedad, a través de la factura de venta electrónica que envía a los consumidores, les informa un término diferente e inferior, para solicitar el cambio de alguna prenda, al expresar que:*

*Imagen No. 8. Radicado 19-253556-6 del 08 de enero de 2020*  
(…)

*De forma que, se encuentra una posible contradicción en la información suministrada a los*

<sup>51</sup> Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española <https://dle.rae.es/claro>

<sup>52</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Folleto “Guía General de Protección al Consumidor”, Pág. 39.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

consumidores, referente al plazo máximo establecido para que un comprador pueda solicitar el cambio de una prenda.

(...)

De igual forma, se advierte una presunta falta de información clara y comprensible respecto del plazo establecido para que el usuario pueda solicitar cambios de los productos que adquiere, toda vez que informa dos términos: uno de sesenta (60) días y otro de treinta (30) días, tal como se expuso.

(...)

Así las cosas, esta Dirección entrará a verificar si la información suministrada a los consumidores por parte de **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, en relación con los tiempos de entrega y sobre el término para solicitar cambios resulta veraz, clara y comprensible, así mismo, determinará si el servicio posventa prestado a los usuarios, cumple con las condiciones propias de calidad, lo anterior, conforme a lo dispuesto en los artículos 6o y 23 de la Ley 1480 de 2011.”

#### **20.2.1.4.2. Argumentos de la defensa con relación a segunda sub imputación de la imputación fáctica única.**

Con relación al presunto incumplimiento del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 se pronunció la investigada en el siguiente sentido tanto en su escrito de descargos como en los alegatos de conclusión:

*“Con relación al presunto incumplimiento sobre **el no suministro a los consumidores de información clara, veraz y comprensible respecto del término para solicitar cambios de los productos, es importante resaltar que, dicha imputación aplica de manera exclusiva al portal web <https://shop.mango.com/co>, es decir, sobre 1 de los 2 portales web investigados.***

*Además de lo anterior, es preciso analizar si la Compañía vulneró los derechos de los consumidores en el periodo comprendido entre los meses de agosto y diciembre de 2019 respecto del término para cambios de productos (por asuntos diferentes a garantía) informado en la factura digital expedida al momento de los consumidores adquirir productos en el portal web <https://shop.mango.com/co>, toda vez que, **la factura digital informaba como plazo máximo para cambios 30 días calendario contados a partir de la entrega, sin embargo, dentro del portal web, sección “Ayuda”, se comunicaba a los consumidores que el cambio podía realizarse dentro de los 60 días calendario contados a partir de la entrega.***

*No obstante lo anterior, la Compañía obró de manera clara, veraz y comprensible con los consumidores respecto de respetar y cumplir su política de cambios correspondiente a **60 días calendario contados a partir de la entrega, motivo por el cual, no es posible deducir o afirmar que los consumidores se vieron afectados respecto del error involuntario en la factura, pues en ningún momento se negó un cambio por encontrarse después de 30 días calendario.***

***Cabe anotar que, la política de cambios expedida por la Compañía para la marca “MNG”, en todos sus canales de venta corresponde a 60 días calendario, por lo que, si bien la factura digital informaba “30 días calendario”, esto no fue un obstáculo para que los consumidores pudiesen realizar sus cambios.***

*Las solicitudes de cambio de los consumidores fueron atendidas cabalmente hasta los 60 días, adjuntamos como **Prueba No. 3** evidencias de cambios realizados después de 31 días calendario contados a partir de la fecha de entrega.*

*Respecto de la inexactitud de información en la factura digital (30 días para cambios) nos permitimos comunicar al Despacho que, luego de conocer que la factura digital no se encontraba homologada con la política de cambios publicada en el portal web, procedimos a realizar las correcciones correspondientes, ajustando en este caso la factura digital, quedando de la siguiente manera:*

*“OBSERVACIONES: **Plazo máximo para cambios 60 días.** Deberá presentar las prendas con sus respectivas etiquetas en su estado original. Chaquetas de cuero cuentan con 1 año de garantía, demás prendas, 6 meses. **Los días calendario cuentan a partir de la fecha***

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**de compra.** *Mercancía en promoción no tiene cambio salvo por garantía.”*

### 20.2.3.2. Consideraciones de fondo en torno al presunto incumplimiento del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Con el fin de establecer si la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.** incurrió en la infracción del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 que dio origen a la presente imputación de cargos, procedió esta Dirección a analizar los hechos y todas las pruebas que integran el plenario, debidamente aportadas por los denunciantes, así como por la investigada.

A propósito de lo anterior, se logró verificar por parte de este Despacho que la investigada informaba a sus consumidores a través de la factura electrónica de venta que contaban con un término de 30 días para realizar cambios como consta a continuación:

Imagen 16. “Factura de venta” - Radicado 19-253556-6

**OBSERVACIONES:** Plazo máximo para cambios 30 días. Deberá presentar la factura de compra y la prenda con la respectivas etiquetas en su estado original. Para efectividad de la garantía cuenta con 90 días a partir de la fecha de compra.  
Mercancía en promoción no tiene cambio salvo por garantía.

**Ahorro Total IVA Incluido: \$50.970**

Sin embargo, a través del portal web se informó a los consumidores lo siguiente, de conformidad con lo evidenciado en las pruebas aportadas mediante el radicado número 19-253556-6 del 8 de enero de 2020:

“(…)

*Nuestro objetivo es asegurarnos de que estés totalmente satisfecho con la compra que realizaste. Si por cualquier motivo no quedas conforme con el producto adquirido puedes cambiarlo en un plazo de **sesenta (60) días calendario**, contados desde la fecha en que adquiriste tu producto. (...)*”

Así las cosas, se identificaron inconsistencias respecto de la información suministrada a los consumidores a través de los dos canales mencionados, los cuales, permitieron a esta Dirección considerar que se trataba de un presunto incumplimiento del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, debido a que tal incongruencia tuvo la potencialidad de llevar a confusión a los consumidores, y pudo disuadirles de no presentar sus solicitudes por fuera del término de 30 días que establecían las facturas digitales, llevándoles a perder la oportunidad de hacer sus reclamaciones y ejercer sus derechos; en otras palabras, los consumidores pudieron haber dejado de ejercer la oportunidad de realizar una solicitud de cambio en un tiempo mayor al que la factura digital les informaba tal y como se evidencia en la imagen número 12 y con ello, se entiende vulnerado el interés de todos los consumidores, quienes tienen el derecho de obtener información clara, veraz y comprensible para poder hacer valer sus intereses, la cual no está siendo satisfecha con rigor en la medida en que no se garantiza la precisión de la información suministrada máxime si se observó la presencia de incongruencias respecto de la información suministrada a los consumidores por los diferentes canales que son puestos a su disposición.

Es por ello que, no es suficiente que la investigada aduzca que de todas maneras atendió solicitudes de cambios por fuera de los 30 días, ya que la intención de los consumidores pudo haberse visto afectada debido a información inexacta y, como ya se dijo, es suficiente la potencialidad de afectar los derechos de los consumidores para que se configure la infracción a la norma bajo examen.

En ese orden de ideas, se logró establecer por parte de esta Dirección que, a la fecha de la presente investigación, la investigada incumplió las disposiciones del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 en la medida en que, suministraba a los consumidores información poco clara, veraz y comprensible dado que, habían irregularidades entre la información suministrada a través del portal web, respecto de la información contenida dentro de la factura, por cuanto se evidenció lo siguiente:

- La claridad de la información exige que la misma sea de fácil comprensión y libre de obstáculos. Respecto el caso en concreto, se pudo observar que los consumidores se vieron expuestos a un obstáculo que limitaba la comprensión de la información suministrada debido

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

a que se presentaron incongruencias en la información brindada a través de los distintos medios.

- La veracidad de la información atiende a la certeza de la misma y su comprobación, lo que para el caso que nos ocupa se vio vulnerado en la medida en que los consumidores no pudieron acceder a información con certeza debido a que por una parte se encontraban frente a una información que contenía un término para cambios de 30 días y, por otra parte, se enfrentaban a información que señalaba el término de 60 días, lo que implicó que la información suministrara adoleciera de falta de veracidad.
- Finalmente, la comprensibilidad de la información exige que los consumidores puedan entenderla de manera pura y simple, sin desplegar actuaciones adicionales tendientes a esclarecer el sentido de su contenido. Así las cosas, el hecho de que la investigada pusiera a disposición de los consumidores información de dos términos para cambios de los productos adquiridos impidió que estos últimos pudieran conocer la información y comprenderla en los términos que exige la ley.

Como consecuencia de lo anterior, es de suma importancia reiterarle a la investigada que el suministro de información a los consumidores sin respetar las exigencias y rigurosidad mínima, exigida por las normas de protección al consumidor tienen la virtud de concretar la vulneración de los derechos de los consumidores, particularmente, el derecho a acceder a información en cumplimiento de las características exigidas por la norma analizada en la presente sub imputación.

No obstante, señaló el investigado a esta Dirección lo siguiente en su escrito de descargos con radicado número 19-179297-21:

*“Respecto de la inexactitud de información en la factura digital (30 días para cambios) nos permitimos comunicar al Despacho que, luego de conocer que la factura digital no se encontraba homologada con la política de cambios publicada en el portal web, procedimos a realizar las correcciones correspondientes, ajustando en este caso la factura digital, quedando de la siguiente manera:*

*“OBSERVACIONES: **Plazo máximo para cambios 60 días.** Deberá presentar las prendas con sus respectivas etiquetas en su estado original. Chaquetas de cuero cuentan con 1 año de garantía, demás prendas, 6 meses. **Los días calendario cuentan a partir de la fecha de compra.** Mercancía en promoción no tiene cambio salvo por garantía.” Negrilla y subraya fuera de texto.”*

Sobre el particular, resulta oportuno señalarle al investigado que no es suficiente haber procedido a solucionar dicha confusión, puesto que de todas maneras la infracción se dio por el hecho de verificarse que hubo una incongruencia en la información por un tiempo determinado.

La Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia<sup>53</sup>, haciendo un análisis sobre la especial protección de la que son objeto los consumidores, manifestó lo siguiente:

*“Desde esa perspectiva, la relación de consumo constituye una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere para consumirlos; y es precisamente el consumidor, quien, por encontrarse en condiciones de vulnerabilidad económica y de desequilibrio, es destinatario de una especial protección normativa; por supuesto que la profesionalidad del productor, que lo hace experto en las materias técnicas y científicas en torno de las cuales realiza su labor, su sólida capacidad económica, su vocación para contratar masivamente, las modalidades de contratación a las que acude, entre muchas otras peculiaridades, lo sitúan en un plano de innegable ventaja comercial que reclama la intervención de legisladores y jueces con miras a restablecer el equilibrio perdido (Corte Suprema de Justicia. Sala Civil, Expediente No. 25899 3193 992 1999 00629 01, 2009)” (Subraya fuera de texto)*

En virtud de lo anterior, lo que se quiere resaltar es que el productor o proveedor es quien ostenta la calidad de experto en su negocio y que, proteger a los consumidores de información inexacta, confusa o errónea, se convierte en una herramienta para preservar la dignidad de aquellos y garantizar la protección, la promoción y la garantía efectiva del libre ejercicio de sus derechos y

<sup>53</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala Civil. (30 de abril de 2009). Expediente No. 25899 3193 992 1999 00629 01. Magistrado Ponente Dr. Pedro Octavio Munar Cadena.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

demás intereses económicos, como parte débil en la relación contractual del consumo, por lo cual, el presente cargo debe prosperar.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección señala que se encuentra acreditada la infracción del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, objeto de estudio en la presente segunda sub imputación fáctica, al verificarse por este Despacho que la investigada suministró a los consumidores información con deficiente claridad, veracidad y poco comprensible debido a que, a través de su factura establecía como término para efectuar cambios el plazo de 30 días, y en su página web informaba el plazo de 60 días para realizar los cambios de los productos.

En consecuencia, esta Dirección pudo comprobar que a los consumidores se les remitió información que no cumplía las exigencias de ser clara, veraz y comprensible, por cuanto se verificó la presencia de irregularidades y defectos en la información suministrada a los consumidores que afectaron las características mencionadas y como consecuencia de ello, se consumó la infracción al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, esgrimido como infringido por esta Dirección a través de la formulación de cargos, razón por la cual, la presente sub imputación fáctica está llamada a prosperar.

#### **20.2.1.5. Conclusiones en torno a la imputación fáctica única.**

Con ocasión al estudio realizado por esta Dirección para verificar el posible incumplimiento de la investigada respecto de las normas invocadas como infringidas, los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011, logró esta Autoridad concluir que la investigada sí vulneró las disposiciones precitadas con base en lo siguiente:

- Respecto de la primera sub imputación fáctica, se comprobó la que la investigada infringió los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011 puesto que observó que se recibieron un total de 273 peticiones, quejas y reclamos catalogadas como retraso de entrega, respecto de las cuales no se logró acreditar de manera satisfactoria por la investigada el acaecimiento de una causa extraña que coincidiera de manera precisa con las órdenes respecto de las cuales los consumidores se vieron frustrados en su derecho de recibir productos en tiempo y como consecuencia, a la presentación de peticiones, quejas y reclamos con ocasión a los retrasos en la entrega.
- La investigada no se pronunció de manera expresa y precisa sobre la totalidad de las 273 peticiones, quejas y reclamos recibidas, de manera que, fue posible comprobar por este Despacho que sí hubo un gran número de consumidores que se vieron frustrados al no recibir sus productos dentro del término señalado por la investigada, consumándose la infracción de las normas invocadas como vulneradas, tras infringirse la obligación de garantizar la calidad en el servicio postventa, así como infringirse el deber de suministrar información veraz.
- Respecto la segunda sub imputación fáctica, con relación a la vulneración del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, esta Entidad logró comprobar que la investigada suministró información con deficiente claridad, veracidad y comprensibilidad debido a que, mediante su página web la investigada informaba a los consumidores que el término para cambios era de 60 días y a través de la factura de venta informaba que el término para cambios correspondía a 30 días, afectando de esa manera los derechos de los consumidores a recibir la información adecuada respeto de lo dispuesto en el artículo invocado como vulnerado.

En virtud de los argumentos expuestos por esta Dirección a lo largo de la presente resolución, encuentra este Despacho que la presente imputación fáctica está llamada a prosperar, toda vez que el sujeto pasivo infringió lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, la cual señala la obligación de garantizar la calidad de los bienes y servicios ofrecidos, que en el caso en cuestión, atiende a garantizar la calidad en el servicio posventa de productos; así mismo, se encontró acreditado que se vulneró por la investigada lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, al poner a disposición de los consumidores información sin cumplir con requisitos mínimos de veracidad respecto de los tiempos de entrega de los productos y los requisitos mínimos claridad, veracidad y comprensibilidad, respecto de los tiempos para efectuar cambios de las prendas adquiridas, tal y como quedó demostrado en el análisis de fondo de cada una de las sub imputaciones.

En consecuencia, la imputación fáctica formulada en contra de la investigada, en la cual se invocan como infringidas los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011 prospera en su integridad y por esa

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

razón, habrá lugar a la imposición de la sanción administrativa correspondiente en los términos que señala el Estatuto de Protección al Consumidor.

#### **VIGÉSIMO PRIMERO: SANCIONES ADMINISTRATIVAS.**

Encontrándose demostrado que la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, identificada con NIT. 800.169.352-6 infringió lo dispuesto en los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor en ejercicio de sus funciones, facultad establecida en el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, se debe imponer una sanción pecuniaria en los términos establecidos en el parágrafo primero del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, a saber:

*“Parágrafo 1. Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios:*

- 1. El daño causado a los consumidores;*
  - 2. La persistencia en la conducta infractora;*
  - 3. La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor.*
  - 4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.*
  - 5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.*
  - 6. El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción.*
  - 7. 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.*
  - 8. El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.*
- (...)”*

En ese sentido, este Despacho le pone de presente a la investigada que, para la graduación de la presente sanción, se tendrán en cuenta los criterios que le sean aplicables según las circunstancias específicas probadas y propias del caso, con base en las normas especiales previstas en materia de protección al consumidor, es decir el citado artículo 61 del Estatuto de Protección del Consumidor, razón por la cual, no habrá lugar a la aplicación del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, máxime cuando de la lectura del artículo mencionado previamente, se interpreta que, habrá lugar a su aplicación salvo lo dispuesto en normas especiales, y respecto del caso en cuestión, según lo señalado en líneas anteriores, hay lugar a la aplicación de la norma especial.

En adición a lo anterior, se procederá al estudio de los criterios aplicables según las particularidades del caso, poniendo de presente a la investigada que, el fallador no se encuentra obligado a fundamentar la sanción en cada uno de los criterios establecidos, ya que la aplicación de éstos depende de las circunstancias del *sub-examine*.

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-.

En este caso, el afectado fue el derecho de recibir atención de calidad en el servicio de posventa y el derecho a obtener información clara, veraz y comprensible.

Dicho lo anterior, esta Dirección analizará lo dicho por la investigada en su escrito de descargos radicado con los números 19-179297-20 y 19-179297-21 de 21 de enero de 2021, y en sus alegatos de conclusión, con radicado 19-179297-31 de 14 de octubre de 2021.

La investigada solicitó que se exonere de responsabilidad a la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.** por las imputaciones de la Resolución N° 81346 del 18 de diciembre de 2020, o en su defecto, se imponga la sanción mínima posible en atención al principio de proporcionalidad de la sanción y en consideración de los criterios de dosimetría sancionatoria consagrados en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Dicho lo anterior, se transcriben las solicitudes realizadas, y se da respuesta a cada una de ellas, así:

“(…)”



“Por la cual se decide una actuación administrativa”

***Así, por un lado, MERCADEO Y MODA ha colaborado reiteradamente con las autoridades competentes, lo cual se ha podido evidenciar a través de la oportuna respuesta a todos los requerimientos de información que ha realizado la Superintendencia de Industria y Comercio.”***

Con respecto a este punto, el dar oportuna respuesta a los requerimientos de información, no se considera un criterio de dosificación en este caso puesto que acatar los plazos para dar contestación a las solicitudes de esta Autoridad, se considera un deber de todos los investigados, por lo que mal haría este Despacho en atenderlo como un criterio para graduar hacia abajo, una sanción que ha sido configurada por la comprobada infracción de las normas de protección a los consumidores por el incumplimiento de la investigada de unos deberes específicos establecidos en dicha normatividad.

***“De igual forma, MERCADEO Y MODA siempre ha buscado solucionar efectivamente y atender las PQRs recibidas, las que han sido tramitadas en su totalidad, atendiendo las decisiones de los interesados, con independencia de que en virtud de dichos reclamos se configuren o no los presupuestos del tercer párrafo del numeral 1.2.2.3.3. del Capítulo Primero del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.”***

***“Asimismo, el eventual daño que se pudiere causar es mínimo en consideración que (i) MERCADEO Y MODA ha tomado acciones activas para conjurar la situación, razón por la cual no se ocasiona graves perjuicios a los consumidores; (ii) el número de PQRs no es el acusado por la Superintendencia, sino uno considerablemente menor; y, (iii) no obedece a dolo o culpa de MERCADO Y MODA.”***

Respecto al criterio de la disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores se logró establecer que, a pesar de las irregularidades presentadas en el desarrollo de la actividad de la investigada, y como consecuencia de ello, la infracción de normas de protección al consumidor objeto de imputación, la investigada desplegó conductas que permitieron verificar su disposición para mitigar los daños y eventualmente corregir irregularidades en materia de información.

Sin embargo, se reitera que, aunque la investigada haya tomado acciones activas para conjurar la situación, esto no indica que no se haya causado un daño efectivo a los consumidores con el incumplimiento de las normas de protección al consumidor, máxime si se tiene en consideración que, al configurarse la infracción de las normas objeto de estudio del presente procedimiento administrativo se materializó en sí mismo el daño a los consumidores por cuanto, como se vio aun cuando se haya entregado o se ofrecieran otras soluciones, el solo hecho de superar los tiempos indicados y de tener que acudir el consumidor a una reclamación para lograr la entrega de su producto *per se* ya se considera una infracción a la condición de calidad del servicio y afectación a la información suministrada.

Así lo ha dicho la Corte Constitucional en los siguientes términos:

***“(…) Lo que el legislador protege es el derecho de quienes adquieran un producto o servicio determinado a no resultar defraudados en la confianza pública que el productor debe honrar permanentemente y con respecto a todos”<sup>54</sup>***

De otro lado, y como ya se manifestó en el presente acto administrativo, si bien el número de PQR's era menor, sigue acaeciendo un incumplimiento y en virtud del régimen de responsabilidad objetiva aplicable en materia de protección al consumidor, no se considera que el obrar sin culpa o dolo sea un factor eximente de responsabilidad. De la misma manera, el hecho de que se haya configurado la infracción de las normas bajo examen, denota la falta de diligencia en el servicio posventa ofrecido al público y en entregar información clara, veraz y comprensible.

***“Por otro lado, MERCADEO Y MODA no se ha valido de maniobras fraudulentas en la comisión de la infracción o se ha valido de persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos.”***

En efecto, no se verificó que la investigada haya actuado valiéndose de maniobras fraudulentas en la comisión de las infracciones, ni que se haya valido de interpuesta persona para ocultarlas o encubrir sus efectos, por lo que este criterio no será tenido en cuenta para la dosificación de la sanción.

***“Finalmente, MERCADEO Y MODA no es una sociedad reincidente en infracciones a las normas de protección al consumidor.”***

<sup>54</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-466 del 5 de junio de 2003. Expediente T-722420. Magistrado ponente: Alfredo Beltrán Sierra.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Frente a lo aducido aquí por la investigada, es preciso aclarar que, conforme a la redacción de la norma que indica que será un criterio de graduación de la multa la reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor, es preciso indicar que su aplicación solo procede como agravante, es decir que, habría lugar a su aplicación en el evento en que se encuentre acreditada la concreción de la conducta infractora señalada en diferentes oportunidades, evento en el cual habría lugar a agravar la sanción a imponer, por lo que la propuesta en el sentido de solicitar la atenuación de la sanción por no ser reincidente en la conducta infractora, sería aplicar la norma en un sentido no descrito.

Así las cosas, este Despacho debe señalar que, dadas las circunstancias particulares de la presente investigación contra la aquí investigada, no son aplicables los criterios de dosificación comprendidos en los numerales 1, 3, 5 y 7 del parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

De esta manera y en consideración a que la conducta desplegada por la investigada constituyó una infracción de las disposiciones en materia de protección al consumidor y teniendo en cuenta que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece el régimen sancionatorio por las infracciones a las normas del Estatuto del Consumidor, esta Dirección, atendiendo a las circunstancias particulares del sub-examine, le impone una multa a la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, identificada con NIT. 800.169.352-6, por la suma **DOSCIENTOS VEINTE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$220.000.000)** equivalentes a **DOSCIENTOS VEINTE (220)** salarios mínimos mensuales legales vigentes y **5788,86 UVT**, a la fecha de la presente resolución.

#### **VIGESIMO SEGUNDO: NOTIFICACIÓN PERSONAL POR MEDIO ELECTRÓNICO**

Teniendo en cuenta que, el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación, así como el numeral 1° del artículo 67 del citado código, que señala que la notificación personal para dar cumplimiento a la diligencia de notificación personal, podrá efectuarse mediante la modalidad de correo electrónico siempre y cuando el interesado haya aceptado ser notificado de esta manera, esta Dirección de conformidad con la información que se encuentra en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la investigada, advirtió que ésta indicó de manera expresa que autorizaba la notificación personal a través de correo electrónico, razón por la cual, se procederá a surtir el referido trámite, a través del correo electrónico “impuestos@gco.com.co”<sup>55</sup>.

#### **VIGÉSIMO TERCERO: CONSIDERACIÓN FINAL**

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019<sup>56</sup>, 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>57</sup> así como calculará el equivalente en el valor de la Unidad de Valor Tributario vigente<sup>58</sup> para el momento de la imposición de la sanción.

En virtud de lo anteriormente expuesto, esta Dirección:

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Imponer una multa a la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, identificada

<sup>55</sup> De conformidad con la información que se encuentra registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad investigada, así:

“La persona jurídica SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

<sup>56</sup> “A partir del 1 de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.

**PARÁGRAFO.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1 de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv.”

<sup>57</sup> El salario mínimo legal mensual vigente para el año 2022 es de UN MILLÓN DE PESOS (\$1.000.000).

<sup>58</sup> El valor de Unidad de Valor tributario (UVT) que regirá para el año 2022 es de TREINTA Y OCHO MIL CUATRO PESOS (\$38.004).

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

con NIT. 800.169.352-6, por la suma de **DOSCIENTOS VEINTE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$220.000.000)** equivalentes a **DOSCIENTOS VEINTE (220)** salarios mínimos mensuales legales vigentes y **5788,86 UVT** a la fecha de la presente resolución, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**Parágrafo:** El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente N° 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico N° 03, NIT. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de esta Resolución a la sociedad **MERCADEO Y MODA S.A.S.**, identificada con NIT. 800.169.352-6, por medio de su representante legal, o quien haga sus veces, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y, el de apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) 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., 25 de mayo de 2022

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,



**PAOLA ANDREA PÉREZ BANGUERA**

#### NOTIFICACIÓN

Investigada:	<b>MERCADEO Y MODA S.A.S.</b>
Identificación:	NIT. 800.169.352-6
Representante Legal:	████████████████████
Identificación:	C.C. N° ██████████
Dirección de notificación judicial:	CALLE 14 52 A 370 LOC. 201
Ciudad:	MEDELLÍN - ANTIOQUIA
Email de notificación judicial	impuestos@gco.com.co

Proyectó: MAGT  
Revisó: LMAR  
Aprobó: PAPB