

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO CUARENTA Y CINCO ADMINISTRATIVO

DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

CARRERA 57 No. 43 – 91, PISO 6

Bogotá D.C., ocho (08) de septiembre de dos mil veinte (2020)

PROCESO:	11001-33-41-045-2020-00210-00
DEMANDANTE:	LIZETH ELIANA VIDALES VIDALES
DEMANDADO:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, FALABELLA COLOMBIA S.A, BANCO BBVA COLOMBIA Y EFECTIVO LTDA -EFACTY
ACCIÓN:	TUTELA

Pasa el despacho a decidir la acción constitucional impetrada por la señora Lizeth Eliana Vidales Vidales, actuando en nombre propio, contra la Superintendencia de Industria y Comercio, Falabella de Colombia S.A y Banco BBVA Colombia y la Sociedad Efectivo Ltda – Efecty como vinculadas.

1. ANTECEDENTES

El 24 de agosto de 2020 la señora Lizeth Eliana Vidales Vidales, actuando en nombre propio, presenta acción de tutela contra la Superintendencia de Industria y Comercio y Falabella de Colombia S.A, con el objeto de que se proteja el derecho fundamental al debido proceso, acceso a la administración de justicia y se ordene a la Superintendencia de Industria y Comercio continuar con el trámite iniciado contra Fallabela de Colombia S.A resolviendo de fondo la petición de protección al consumidor.

Manifiesta la accionante que el primero de mayo de 2020 realizó una compra por internet en Falabella S.A de unos Tenis marca Puma Moda Cillia Luz por valor de \$206.980, incluido el costo del envío, transacción que fue aprobada por la entidad comercial. Posteriormente, el 06 de mayo del mismo año Falabella le informa que se intentó la entrega del producto pero no encontraron la dirección física, por lo que solicitan que se actualice.

TUTELA

Una vez actualizada la dirección, Falabella el 08 de mayo de 2020 le informa que no pueden cumplir con la fecha agendada de entrega debido a problemas logísticos originados por la situación actual. Debido a lo anterior, la actora manifiesta que presentó su caso ante la Superintendencia de Industria y Comercio solicitando que se investigue y sancione a Falabella por el incumplimiento de sus obligaciones, por un abuso de la posición dominante por parte de Falabella y por ser el ente de protección al consumidor.

Una vez recibida la queja en Falabella, el 21 de mayo le comunicaron que están trabajando en la revisión de su caso y pronto podrá ver reflejado el dinero en su cuenta, pero que el tiempo que demore la devolución depende del banco. Acto seguido, el 05 de junio de 2020 Falabella le indica que procederá a devolver el valor de la compra al mismo medio de pago utilizado, propone unos beneficios de descuento del 10% del valor de la compra inicial y envíos gratis durante los dos meses siguientes, ante esto la actora les manifestó que no estaba de acuerdo con las opciones planteadas.

Pese a lo anterior, se expone que el 19 de junio se le informó por parte de Falabella que no pudieron continuar con el proceso de devolución de dinero de la compra, y solicitaron que se diligencie la información de su cuenta bancaria en un enlace, luego el 05 de julio le comunican que procedieron a realizar el reembolso del valor de la compra al mismo medio de pago y que se verá reflejada la devolución directamente con la entidad financiera. Indica la actora que dicha devolución nunca se produjo, porque no se vio reflejada en la cuenta del Banco BBVA de ahorros con la que se realizó el pago. Por la supuesta devolución, la SIC cerró el caso pese a tener programada audiencia para el 24 de julio de 2020 y nunca se le consultó si estaba satisfecha con el actuar de Falabella, por tal motivo se le solicitó a la SIC que continuara con el proceso.

Debido a los reclamos realizados, Falabella le informó que procedió a realizar la devolución del dinero en una sucursal de Efecty y que cuenta con 15 días calendario para retirar su dinero. Razón por la cual, se dirigió a un punto de Efecty en Bosa Chicalá, sin embargo le informaron que no tenía ninguna consignación a su nombre, por lo que procedió nuevamente a presentar reclamo ante Falabella y la SIC sin obtener algún resultado favorable.

Material probatorio

Junto con el escrito de tutela, la parte actora allegó la siguiente documentación:

- Constancia de radicación de reclamo ante la SIC
- Constancia de comunicación de la SIC para chat de mediación con Falabella

TUTELA

- Constancia de comunicación de la SIC sobre la devolución de dinero por parte de Falabella
- Constancia de Comunicación sobre el estado “Cerrada” de la reclamación ante la SIC
- Solicitud presentada ante la SIC para que se continúe con el proceso por incumplimiento del 21 de julio de 2020
- Repuesta de la SIC ante el presunto incumplimiento de fecha 07 de agosto de 2020
- Respuesta de Falabella ante el presunto incumplimiento de fecha
- Correo comunicación por parte de la SIC ante el reclamo de la accionante

1.1. Actividad procesal

Mediante auto de fecha 24 de agosto de 2020, el despacho admitió la acción constitucional, en él se dispuso la notificación al Superintendente de Industria y Comercio, al Representante Legal de Falabella de Colombia S.A, al Presidente del Banco BBVA Colombia y al Representante Legal de Efectivo Ltda- Efecty

La anterior decisión fue notificada vía correo electrónico al buzón de mensajes baguillon@procuraduria.gov.co; elianavidales87@gmail.com; notificacionesjud@sic.gov.co; oduenas@falabella.com.co; notifica.co@bbva.com; servicioalcliente@efecty.com.co. Una vez vencido el término de traslado, la entidad concernida se pronunció en los siguientes términos.

Efectivo LTDA presentó escrito de contestación en el cual manifestó que dado que el objeto de discusión corresponde a un servicio prestado a un cliente empresarial de Efecty, la instrucción del giro se da mediante el acceso a disponibilidad en su sistema. Que de acuerdo a la información que arrojó el sistema de la empresa, se observa que solo hasta el 22 de agosto de 2020 Falabella de Colombia S.A habilitó el requerimiento de pago a favor de la accionante. Por tanto, aclaran que para la fecha en que la actora se acercó al punto de atención al público de Efecty, esto es el 05 de agosto de 2020, no era posible efectuar la devolución de los recursos.

Por su parte, respecto a las pretensiones de la accionante indican que no han vulnerados los derechos invocados, pero que una vez recibieron la notificación del auto admisorio de la acción de tutela se comunicaron vía telefónica con la actora, para informarle que Falabella Colombia S.A creó un requerimiento de pago a su favor por el valor de \$206.980 y que los mismos pueden ser reclamados en cualquier punto Efecty a nivel nacional. A su vez, resaltan que a la fecha del escrito los recursos ya fueron entregados a la accionante, por lo que solicitan que sean exonerados de la presente acción.

TUTELA

La Superintendencia de Industria y Comercio en escrito de respuesta señala que la accionante radicó solicitud ante la SIC haciendo uso de la plataforma virtual “SIC Facilita”, por medio de la cual la Superintendencia actúa como facilitadora de acuerdos entre los consumidores y proveedores, pero no interviene con funciones jurisdiccionales ni actualmente se ha tramitado demanda de protección al consumidor a nombre de la accionante. En ese sentido, no han vulnerado los derechos fundamentales invocados, porque el acuerdo por el cual la SIC fungió como intermediaria concluyó cuando Falabella accedió a las pretensiones y realizó la devolución del dinero ante la empresa de giros y envíos Efecty. Por lo tanto, solicitan que se nieguen las pretensiones y se desvincule a la SIC de la presente acción de tutela.

Falabella de Colombia S.A y el Banco BBVA Colombia no se pronunciaron.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

2.1 Competencia

Este Juzgado es competente para conocer de la acción de tutela de la referencia, de conformidad con lo señalado en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con lo dispuesto en el inciso segundo del numeral 2° del artículo 1° del Decreto 1983 de 2017.

2.2 Problema Jurídico

¿Vulneran la Superintendencia de Industria y Comercio, Falabella de Colombia S.A, Banco BBVA Colombia y la Sociedad Efectivo Ltda – Efecty los derechos fundamentales al debido proceso administrativo, acceso a la administración de justicia y petición de la señora Lizeth Eliana Vidales Vidales dentro de la solicitud de protección al consumidor por la compra realizada en Falabella de Colombia S.A?

2.3 Procedencia excepcional de la Acción de Tutela

Procede el Despacho a desarrollar el análisis del presente caso respecto al cumplimiento de los requisitos generales de procedencia de la Acción de Tutela. De esta forma, se resalta que la Corte Constitucional ha establecido que la solicitud de amparo requiere de los siguientes requisitos: “**(i)** legitimación por activa; **(ii)** legitimación por pasiva; **(iii)** trascendencia iusfundamental del asunto; **(iv)** agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable

TUTELA

(subsidiariedad); y **(v)** la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez)”¹.

En ese orden de ideas, para el caso en concreto se evidencia que se cumplen los requisitos generales de procedencia de conformidad con lo siguiente: (i) La parte accionante actúa en nombre propio y es la titular de los derechos que invoca, por lo que se encuentra legitimada en la causa por activa.

(ii) Existe legitimación en la causa por pasiva, frente a la Superintendencia de Industria y Comercio, Falabella de Colombia S.A y la Sociedad Efectivo Ltda – Efecty, puesto que hacen parte de la protección a sus derechos como consumidora desde la compra realizada en Falabella S.A y la labor de intermediaria realizada por la SIC, hasta el pago efectivo de la devolución del dinero por parte de Efecty. Sin embargo, no existe legitimación por pasiva frente al Banco BBVA Colombia, a quien se vinculó para constatar si en efecto se había realizado la devolución de los dineros por medio de esta entidad crediticia, pero verificadas las circunstancias fácticas efectuadas en las contestaciones, se evidenció que esta empresa bancaria no intervino en el proceso de devolución en garantía a los derechos de la accionante, por lo que se debe desvincular de la presente acción.

(iv) El despacho encuentra cumplido el requisito de subsidiariedad en el entendido que los reclamos presentados por la accionante ante la SIC, se traducen como ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 constitucional, lo anterior para efectos de lograr una garantía a sus derechos como usuaria y obtener el debido proceso administrativo por parte de la SIC en el trámite de su solicitud. Sobre el caso particular, vale la pena resaltar que la Corte Constitucional frente a la subsidiariedad, ha manifestado que no existe otro medio idóneo diferente a la tutela para reclamar la garantía al derecho de petición, de conformidad con lo siguiente:

“En el caso concreto de la protección del derecho de petición, esta Corte ha estimado que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración de este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no ocurrió, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional”.²

¹ C. Const., Sent. T-010, en. 20/2017. M.P ALBERTO ROJAS RÍOS.

² C. Const., Sent. T-077, mar. 02/2018. M.P ANTONIO JOSE LIZARAZO OCAMPO

TUTELA

(v) A su vez, se encuentra acreditado el requisito de inmediatez puesto que la última solicitud presentada ante la SIC es de fecha 21 de julio de 2020, como consta en correo electrónico dirigido al mediador de “SIC Facilita”, así que a la fecha de interposición de la acción de tutela transcurrió un plazo razonable para alegar la garantía a su petición por esta vía.

En consecuencia, este despacho considera que en la presente acción constitucional se cumple con los requisitos generales de procedencia para ser analizada de fondo.

2.4 Caso concreto

El 24 de agosto de 2020 la señora Lizeth Eliana Vidales Vidales, actuando en nombre propio, presenta acción de tutela contra la Superintendencia de Industria y Comercio, Falabella de Colombia S.A y Banco BBVA Colombia y la Sociedad Efectivo Ltda – Efecty como vinculadas, con el objeto de que se proteja el derecho fundamental al debido proceso, acceso a la administración de justicia y se ordene a la Superintendencia de Industria y Comercio continuar con el trámite iniciado contra Falabella y resuelva de fondo la petición de protección al consumidor.

Al respecto, la Sociedad Efectivo LTDA señala que Falabella S.A procedió a consignar los dineros los cuales le fueron entregados a la accionante el 27 de agosto de 2020 como consta en reporte de pagos anexados al escrito de respuesta. A su vez, la Superintendencia de Industria y Comercio señala que no vulnera los derechos invocados por la actora, puesto que resolvieron su solicitud actuando como intermediarios entre ella y Falabella S.A, por lo que al observar que accedieron a sus pretensiones y procedieron al pago a través de Efecty, resolvieron cerrar el caso.

Procede el despacho analizar el caso concreto y observa que en efecto la parte actora radicó solicitudes ante la SIC para que se protegieran sus derechos como consumidora y se ordenara la entrega del bien adquirido o en su defecto que se realice la devolución del dinero con los respectivos intereses. Se evidencia que previo a la fecha de presentación de la acción de tutela, exactamente el 22 de agosto de 2020 se encontraba disponible el dinero en Efecty para ser reclamado por la usuaria en virtud de la respuesta a su solicitud sobre la devolución del dinero que debía efectuar Falabella S.A.

Por lo tanto, los reclamos efectuados por la accionante en las solicitudes presentadas ante la SIC, fueron subsanados con la ayuda de esta Superintendencia en su papel de mediadora con Falabella S.A, quienes accedieron y procedieron con la consignación del dinero correspondiente, además con las actuaciones desplegadas por Efecty se logró el pago efectivo de la devolución requerida.

TUTELA

Si bien la solicitud incluía el pago de intereses, cabe resaltar que dentro de las comunicaciones efectuadas por la SIC, se le trasladó a la accionante el valor que Falabella S.A consignó en Efecty, por lo que tenía pleno conocimiento sobre la suma de la devolución. No obstante, no efectuó reclamo alguno sobre el monto ni ante la SIC ni dentro del trámite constitucional, solo presentó inconformidad sobre el hecho de que no había podido cobrarlo, por lo que a su juicio se mantenía el incumplimiento por parte de Falabella S.A y la SIC decidió cerrar su caso. Aunado a lo anterior, es válido aclarar que la garantía al derecho de petición no implica que se deba conceder en su totalidad lo solicitado a la entidad demandada, así lo ha expuesto la Corte Constitucional: “Se establece pues el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable (...)”³ (Subrayado por el despacho)

Así las cosas, los reclamos presentados por la actora fueron resueltos de fondo por parte de Falabella S.A, puesto que se constató la consignación que realizó en Efecty a su favor, de igual modo en los correos allegados al trámite constitucional se evidencia que la Superintendencia de Industria y Comercio garantizó el debido trámite a su reclamo y trasladó la queja ante Falabella S.A como mediadora, incluso después de haber cerrado el caso, en ese sentido no existió vulneración alguna al derecho de petición de la accionante.

Por otra parte, este despacho considera que tampoco se vulneraron los derechos fundamentales al debido proceso y acceso a la administración de justicia, toda vez que la accionante no acreditó haber presentado Acción de Protección al Consumidor, sino petición o reclamo ante la Plataforma “SIC facilita” la cual como bien se le indicó en los correos se utilizó como un chat de mediación con Falabella S.A. Por lo tanto, la SIC no estaba actuando en virtud de sus funciones jurisdiccionales sino administrativas en aras de resolver su inconformidad.

Asimismo, en comunicado de la SIC adjunto al escrito de respuesta a la acción de tutela, por medio del cual se le informó sobre el cierre de su caso lo siguiente: “Por otra parte, en caso de presentarse incumplimiento por parte de la empresa, frente al compromiso aquí planteado, tenga en cuenta la siguiente información: Usted puede iniciar el procedimiento de demanda jurisdiccional ante la Superintendencia de Industria y Comercio, cuya presentación debe llenar los siguientes requisitos en virtud del Artículo 82 del Código General del Proceso” (Subrayado por el despacho)

Así las cosas, analizado lo anterior este despacho procederá a negar la presente acción constitucional por no existir vulneración a derechos fundamentales de la accionante dentro de su solicitud de protección al consumidor.

³ C. Const., Sent. T-369, jun. 27/2013. M.P ALBERTO ROJAS RIOS

TUTELA

2. Síntesis de la decisión

En virtud de las razones expuestas no se concederá la presente acción de tutela en garantía a los derechos fundamentales invocados y al derecho de petición de la parte actora, puesto que la SIC desplegó las actuaciones correspondientes y tanto Falabella como Efecty realizaron los trámites de acuerdo a sus obligaciones para resolver la inconformidad de la accionante.

En mérito de lo expuesto, el Juez Cuarenta y Cinco Administrativo Oral del Circuito de Bogotá, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia, y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO.- NIÉGUENSE el amparo a los derechos fundamentales al debido proceso, acceso a la administración de justicia y petición a favor de la señora Lizeth Liliana Vidales Vidales, de conformidad con las razones expuestas en precedencia.

SEGUNDO.- COMUNÍQUESE a los interesados lo anterior por el mecanismo más expedito y eficaz.

TERCERO.- En caso de no ser impugnada esta providencia dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, **REMÍTASE** a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

/NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

JULIÁN ENRIQUE PINILLA MALAGÓN

JUEZ

Firmado Por:

JULIAN ENRIQUE PINILLA MALAGON

JUEZ CIRCUITO

JUZGADO 45 ADMINISTRATIVO BOGOTÁ

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

11001-33-41-045-2020-00210-00
LIZETH ELIANA VIDALES VIDALES
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, FALABELLA
COLOMBIA S.A, BANCO BBVA COLOMBIA Y EFECTIVO LTDA -EFECTY

TUTELA

Código de verificación:

af43b7e0e8620c54a8aa0fd93caa3be383975656941f19aadcfb8ab9945b4b

Documento generado en 08/09/2020 05:41:23 p.m.