

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

RESOLUCIÓN NÚMERO 79341 DE 2023

(15 de diciembre de 2023)

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

Radicación No. 20-179897.

VERSIÓN ÚNICA

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por las Leyes 1437 y 1480 de 2011 y el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, y

CONSIDERANDO

1. Antecedentes:

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

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

TERCERO: Que los días 16, 17, 18 de junio de 2020, el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto adscrito a esta Dirección, realizó unas visitas de inspección a la página web <http://www.falabella.com.co/>, cuyos informes y grabaciones se encuentran radicados con los números 20-180773-0, 20-180773-1, 20-180773-2 y 20-180773-4.

CUARTO: Que el día 19 de junio de 2020, el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto adscrito a esta Dirección, realizó una visita de inspección a la página web <http://www.falabella.com.co/> y a las redes sociales de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT. 900.017.447-8, cuyo informe y grabaciones se encuentran radicados con el número 20-180773-5.

QUINTO: Que esta Dirección requirió a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, mediante el oficio radicado con el No. 20-179897-0 del 17 de junio de 2020, el cual fue atendido mediante escritos radicados con los números: 20-179897-1, 20-179897-2, 20-179897-4, 20-179897-5 y 20-179897-8 del 30 de junio, y 20-179897-9 y 20-179897-10 del 1 de julio de 2020.

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

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

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

OCTAVO: Que el 1 de julio de 2020, esta Dirección realizó una visita de inspección a la página web <http://www.falabella.com.co/>, cuyo desarrollo se recogió en un acta y una (1) grabación de video, radicadas con el No. 20-180773-6 del 2 de julio de 2020.

NOVENO: Que el 2 de julio de 2020, esta Dirección realizó una visita de inspección a la página web <http://www.falabella.com.co/> y al perfil de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** en las redes sociales Facebook e Instagram, cuyo desarrollo se recogió en un acta y una (1) grabación de video, radicadas con el No. 20-180773-8 del 10 de julio de 2020.

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

DÉCIMO PRIMERO: Que esta Dirección, en ejercicio de sus funciones y en el marco de la averiguación preliminar recogida bajo el radicado No. 20-179897, impartió una orden administrativa de carácter particular a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, con el fin de evitar que se causara daño o perjuicio a los consumidores, a través de la Resolución No. 41088 del 24 de julio de 2020.

DÉCIMO SEGUNDO: Que con ocasión a las dos (2) primeras jornadas de exención del IVA que se llevaron a cabo los días 19 de junio y 3 de julio de 2020, se presentaron ante esta Dirección, ciento veintinueve (129) quejas en contra de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, en las que se denuncian posibles vulneraciones a las normas de protección al consumidor.

DÉCIMO TERCERO: Que esta Dirección requirió a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, mediante el oficio radicado con el No. 20-282508-0 del 11 de agosto de 2020, para que suministrara la información y documentación allí descrita, el cual fue atendido mediante correos electrónicos del 2 de septiembre de 2020, radicados con los números 20-282508-3, 20-282508-4, 20-282508-5, 20-282508-6, 20-282508-8, 20-282508-9, 20-282508-10, 20-282508-11 y 20-282508-12.

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

DÉCIMO QUINTO: Que el 30 de noviembre de 2020, mediante escrito radicado con el número 20-179897-16, la entonces investigada presentó un escrito denominado “*Documento de acreditación de las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio a Falabella de Colombia S.A., en la Resolución de la referencia*”, relacionado con la orden particular impartida a través de la Resolución No. 41088 del 24 de julio de 2020, junto con sus respectivos anexos.

DÉCIMO SEXTO: Que esta Dirección requirió a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, mediante el oficio radicado con el No. 20-179897-17 del 10 de diciembre de 2020, para que suministrara dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, la información y documentación que allí se menciona, el cual fue atendido a través de los radicados identificados con los números 20-179897-24, 20-179897-25, 20-179897-26, 20-179897-27, 20-179897-28 y 20-179897-29 del 23 de diciembre de 2020.

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

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

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

DÉCIMO NOVENO: Que como se encontraban en curso siete (7) averiguaciones preliminares en contra de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, las cuales reposan en los radicados identificados con los números 20-179897, 20-180773, 20-182818, 20- 212998, 20-213001, 20-282508 y 20-459295, y de conformidad con lo previsto en el artículo 36 de la Ley 1437 de 2011, se ordenó la acumulación de las actuaciones antes citadas al expediente identificado con el No. 20-179897.

VIGÉSIMO: Que en atención a la información recaudada en la etapa preliminar, esta Dirección por medio de la Resolución No. 33629 del 31 de mayo de 2021 “*Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos*”, formuló cargos en contra de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, en donde las imputaciones fácticas endilgadas, fueron: **(i)** por presuntamente incumplir lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por una aparente falta de calidad en la prestación del servicio; y **(ii)** por presuntamente incumplir las órdenes impartidas por esta Dirección mediante la Resolución No. 41088 del 24 de julio de 2020.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que una vez agotada las etapas de descargos, probatoria y de alegatos de conclusión, la presente actuación se decidió mediante la Resolución No. 35681 del 28 de junio de 2023, acto administrativo por medio del cual se le impuso una multa a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** por la suma de **CIENTO SETENTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$177.480.000)** equivalentes a **CIENTO CINCUENTA Y TRES (153)** salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de expedición de la citada resolución y que corresponden para la misma época a **4184,66 UVT**, por el incumplimiento de las disposiciones relacionadas en los cargos que le fueron imputados a la sancionada.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** se notificó de la anterior resolución el 11 de julio de 2023, tal y como lo certificó la Secretaria General Ad-Hoc de esta Entidad, mediante radicado 20-179897-90.

VIGÉSIMO TERCERO: Que **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** encontrándose dentro del término, por intermedio de su apoderada, interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación en contra del acto administrativo sancionatorio, mediante escrito radicado el 25 de julio de 2023 bajo el radicado No. 20-179897-91.

2. De los fundamentos del recurso.

Como consideraciones preliminares, esta Dirección estima pertinente aclarar que el poder sancionatorio de la administración ha sido definido por la jurisprudencia constitucional como “*un instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional mediante la asignación de competencias a la administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por medios punitivos, de una disciplina cuya observancia contribuye a la realización de sus cometidos*”¹.

En ese sentido, los actos administrativos que se dicten en virtud de la facultad sancionatoria de la administración, y que tienen como fin la autoprotección del ordenamiento jurídico respecto de las normas de orden público que integran el Estatuto del Consumidor, gozan de la presunción de verdad y acierto². Por lo tanto, al tratar la impugnadora de establecer desaciertos cometidos por este operador jurídico en la valoración de los elementos de juicio allegados o en la aplicación de la norma sustancial que funda la imputación fáctica y jurídica, su tarea necesariamente debe estar dirigida a demostrar que el equívoco alegado es notorio y relevante.

En otras palabras, la labor argumentativa del recurrente debe ser exhaustiva frente al fundamento de la sanción impuesta, no solamente encaminada a endilgar opiniones contrarias o posibilidades de interpretación frente a la apreciación de pruebas o aplicación de las normas, sino, principalmente, su tarea debe estar encaminada a convencer a la administración de que la falla imputada es inexistente, o que el incumplimiento a los deberes que derivan del Estatuto del Consumidor, se encuentra excusado en una de las causales de exoneración que trata el parágrafo del artículo 24³.

¹ Corte Constitucional, Sentencia C-875 del 22 de noviembre de 2011, Magistrado Ponente: Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

² En similar sentido: Sentencia del 6 de abril 2011, Sección Segunda, Exp. 11001-03-25-000-2008-00079-00(2431-08). Magistrado Ponente: Dr. Víctor Hernando Alvarado Ardila. Acción de Nulidad.

³ Ley 1480 de 2011, Artículo 24, Parágrafo: “*El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación*”.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

Conforme a lo anterior, y en aras de garantizar el derecho de defensa y contradicción de la sancionada, esta Dirección estudiará lo planteado por la recurrente y las pruebas obrantes en el diligenciamiento, teniendo en cuenta lo dispuesto al respecto por la Corte Constitucional en su jurisprudencia, concretamente en sentencia T-1117 de 2008 M.P. Nilson Pinilla Pinilla, así:

“(…) En el artículo 29 superior se ha consagrado que el debido proceso debe aplicarse tanto a las actuaciones judiciales como a las administrativas, garantía dentro de la cual se encuentra, no sólo en el ámbito del ius puniendi, como materialización de los derechos de defensa y contradicción, la potestad de toda persona de presentar pruebas y controvertir aquéllas que se alleguen en su contra.

Tal facultad o potestad de la persona interesada dentro de un proceso judicial o una actuación administrativa, además de permitirle presentar las pruebas que considere necesarias para demostrar los supuestos fácticos de las normas que desea sean aplicadas o no a una situación en particular, también envuelve la garantía de que el funcionario judicial o administrativo, según el caso, les brinde el valor probatorio correspondiente, pues como se indica en los instrumentos internacionales previamente señalados, dentro de las denominadas garantías judiciales se cuenta con el derecho a ser oído por el juez o tribunal competente, en igualdad y total imparcialidad.

(…)

Resultan así aplicables en materia de necesidad de la prueba, entre otros, el artículo 174 CPC, según el cual toda decisión judicial debe fundarse en las pruebas regular y oportunamente allegadas al proceso, pudiéndose rechazar in límine, sólo las legalmente prohibidas o ineficaces, las que versen sobre hechos notoriamente impertinentes y las manifiestamente superfluas (art. 178).

Tratándose de la valoración de las pruebas (art.187 ib.) se estipula que aquéllas deben ser apreciadas en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, sin perjuicio de las solemnidades contenidas en la ley sustancial para la existencia o validez de ciertos actos, imponiéndosele además al juez la obligación de exponer razonadamente el mérito que le asigne a cada prueba (…). (Negrilla y subrayas fuera del texto original).

En consecuencia y considerando que tanto en sede de investigación como en la etapa de agotamiento de la actuación administrativa relativa a los recursos, lo que se pretende encontrar es la verdad de los hechos sin que se trate de una simple verdad formal o una verdad legal, son de vital importancia los medios probatorios que obren dentro del proceso, y que deben ser apreciados o valorados en conjunto con base en las reglas de la sana crítica, ya que es con base en ellos que el fallador resuelve de fondo.

3. Síntesis de los argumentos expuestos por la recurrente.

Teniendo en cuenta el recurso interpuesto, este Despacho procederá a sintetizar los motivos de inconformidad de la recurrente, frente a las conclusiones expuestas por esta Autoridad en el acto sancionatorio.

3.1. “La facultad sancionatoria de la SIC caducó respecto de la presente actuación administrativa”.

La sancionada inició mencionando que la facultad sancionatoria de esta Autoridad caducó, debido a que transcurrieron más de tres (3) años desde la ocurrencia de la conducta reprochada, hasta la expedición y notificación de la sanción. Así entonces, después de citar el artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de citar jurisprudencia, adujo que la imputación fáctica, se fundamentó en la violación de los términos de entrega en las jornadas de día sin IVA del año 2020 llevadas a cabo los días 19 de junio, 3 de julio y 21 de noviembre de 2020, motivo por el cual indicó que si la sanción fue notificada el 11 de julio de 2023, este Despacho no tenía competencia para sancionarla para los hechos ocurridos el 19 de junio y 3 de julio de 2020. A continuación, aclaró por qué a su juicio la conducta investigada no es continuada, lo cual soportó en un pronunciamiento del Consejo de Estado.

3.2. “La Dirección vulneró el debido proceso de Falabella por NO brindar acceso íntegro del expediente a Falabella”.

Más adelante, la recurrente anotó que esta Dirección violó sus derechos de defensa y contradicción, considerando que sólo hasta el 29 de mayo de 2023, pudo acceder completamente al expediente, lo

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

cual señaló, se dio cuando culminó la etapa para presentar descargos y una vez se cerró el periodo probatorio. Así entonces, después de citar una sentencia de la Corte Constitucional, indicó que resultaba contradictorio lo señalado por esta Autoridad en la resolución de apertura y en la de revocatoria, a lo señalado en la resolución sancionatoria, pues aun cuando se le compartió copia parcial de los expedientes, hacían falta pruebas relevantes, estos son, los videos de las visitas de inspección que sirvieron de evidencia para la formulación de cargos en su contra y respecto de los cuales afirmó, nunca se pudo pronunciar en su escrito de descargos.

En seguida, afirmó que esta Autoridad no tiene facultad legal para establecer el tiempo apropiado para contradecir las pruebas, pues las mismas deben conocerse cuando se imputan los cargos y no dos (2) años después. Finalmente indicó que resultaba llamativo que esta Autoridad desconociera en la sanción que no tuvo acceso al expediente, máxime si se tiene en cuenta que sólo pudo conocer el mismo hasta el 29 de mayo de 2023.

3.3. “La Dirección vulneró el principio de congruencia frente a la supuesta infracción cometida”

La sancionada afirmó que esta Autoridad modificó la imputación fáctica No. 1 frente a la cual se defendió en sus descargos y alegatos de conclusión, por lo que indicó que fue violado el principio de congruencia. Así las cosas, precisó que aun cuando en la resolución de apertura, fue acusada de incurrir en un presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 por una aparente falta de calidad en la prestación del servicio, en el acto sancionatorio se afirmó que la recurrente incurrió en una falla en la calidad de los productos comercializados.

En este sentido, después de hacer alusión a una definición del principio de congruencia, señaló que resultaba fundamental que desde la formulación de cargos hasta la resolución por la cual se decida la actuación administrativa, la Dirección mantenga la misma causa del supuesto incumplimiento, para garantizar el debido proceso y el derecho de defensa. Así entonces, concluyó que se había vulnerado su debido proceso y se obstaculizó su derecho de defensa.

3.4. “Los mensajes de datos (videos) recabados por la Dirección no cumplen con los requisitos establecidos en la Ley 527 de 1999”

En este punto, la recurrente indicó que las pruebas recaudadas por la Dirección constituyen mensajes de datos. Así pues, afirmó que los videos en los que constan las visitas de inspección, debieron cumplir con los requisitos de originalidad, integridad e identificación del iniciador tal como lo establece la Ley 527 de 1999. Bajo esta línea de análisis, mencionó que no se evidenciaron los procedimientos realizados por la Dirección para cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 11 de la Ley 527 de 1999, en relación con la confiabilidad de los mensajes de datos recabados.

En aras de soportar sus argumentos, explicó que una forma de garantizar la confiabilidad de un mensaje de datos es a través de la implementación de una Huella HASH del documento y de protocolos de embalaje de la prueba. Considerando lo expuesto, afirmó que los mensajes de datos recabados por esta Superintendencia, carecen de valor probatorio y, por tanto, no deben ser tenidos en cuenta. Aunado a lo expuesto, indicó que, en las actas, no se identificó la participación de los miembros del Grupo de Trabajo de informática Forense y Seguridad Digital, el cual cuenta con las herramientas adecuadas que permiten implementar medidas que garanticen los requisitos establecidos en el artículo 11 de la Ley 527 de 1999.

3.5. “La Dirección vulneró el derecho de defensa de Falabella al negar las pruebas solicitadas por ésta para controvertir las afirmaciones de la SIC”.

A continuación, la libelista reprochó que, aunque solicitó el decreto de las pruebas testimoniales de los contratistas cuando se llevaron a cabo las visitas de inspección a la página web y app de Falabella, esta Autoridad le hubiera negado la solicitud. Así pues, precisó que las pruebas sí resultaban pertinentes y útiles, considerando que, por una parte, la Dirección soportó la formulación del pliego de cargos en los expedientes respecto de los cuales sólo pudo acceder el 29 de mayo de 2023, y por otro, porque permitía corroborar las medidas técnicas implementadas por la Dirección con el fin de determinar la validez de los mismos, verificando si cumplían los requisitos establecidos en la Ley 527 de 1999. En esta medida, concluyó que la negativa de las pruebas testimoniales solicitadas resultó ser una actuación infundada y caprichosa que viola su derecho de contradicción.

3.6. “La Dirección vulneró el debido proceso al incumplir los términos procesales legales”

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

Posteriormente, la sancionada reprochó que esta Autoridad le hubiera otorgado once (11) días para presentar descargos, por el hecho de que sólo hasta el cuarto día de los quince (15) días concedidos inicialmente, realizó la solicitud de acceso al expediente.

Así entonces, precisó que no existe ninguna norma en la que se señale que las autoridades administrativas tienen facultades discrecionales para reducir el término legal establecido en el numeral 3 del artículo 47 del CPACA para rendir descargos y solicitar pruebas en una investigación administrativa, por lo que indicó que la reducción de un tercio del término para ejercer su derecho de defensa y contradicción, es una conducta arbitraria y contraria al ordenamiento jurídico.

Sobre este particular, después de citar una sentencia de la Corte Constitucional, indicó que la reducción del plazo para presentar los descargos representa una afectación al derecho de defensa porque limita de forma injustificada el espacio temporal para preparar y presentar sus argumentos de defensa. Añadió que la decisión de acortar el término para ejercer la contradicción, transgrede una norma de rango legal que establece de forma específica el periodo que un investigado tiene para presentar sus descargos. Indicó que esta Autoridad entra en contradicción porque a pesar de que, en la resolución de revocatoria, se reconocieron los errores procedimentales cometidos en el trámite de la actuación administrativa, se abstuvo de otorgar el término establecido en el CPACA para presentar descargos.

Mencionó que, en todo caso, la Dirección no contó bien el término de reducción, considerando que solicitó acceso al expediente en el cuarto día, de modo que solo dejó pasar tres días y no cuatro días desde el inicio del término legal de 15 días hábiles.

3.7. “La SIC no tiene competencia para emitir las órdenes contenidas en el Decreto Legislativo 682 de 2020”

La sancionada cuestionó que esta Autoridad la hubiera sancionado por el incumplimiento de las condiciones de entrega establecidas para las jornadas sin IVA en el Decreto Legislativo 682 de 2020, pues afirmó que en virtud del Decreto 4886 de 2011, la Dirección sólo tiene competencia para iniciar investigaciones administrativas por violaciones al Estatuto de Protección al Consumidor y no lo dispuesto en el Decreto 682 de 2020, máxime si se tiene en cuenta que el referido decreto le atribuye el control, vigilancia e inspección del cumplimiento de la norma a la DIAN, argumento que soportó en la Sentencia C-430 de 2020 y en el mismo decreto.

3.8. “La SIC no tiene competencia para emitir las órdenes contenidas en la Resolución No. 31470 de 2020”

A continuación, la libelista argumentó que esta Autoridad únicamente podría ejercer la facultad administrativa establecida en el artículo 9 de la Ley 1480 de 2011, cuando exista una violación de normas sobre protección al consumidor que así lo amerite. Así entonces, indicó que la Resolución No. 31470 de 2020, no da cuenta de ninguna violación de derechos de los consumidores declarada, con base a la cual se haya activado dicha facultad.

Así entonces, procedió a señalar que, en la mencionada resolución, se enlistan supuestas vulneraciones al Estatuto del Consumidor que no se encuentran comprobadas, por lo que, a su juicio, esta Dirección excedió sus facultades.

Añadió que en la resolución se hace alusión a hechos en las consideraciones, en las que no se indicó cuáles fueron las declaratorias de violación concretas que hayan motivado la expedición de las órdenes generales, ni constituyen plena prueba. En aras de reforzar sus argumentos, mencionó que es errado interpretar que la sola radicación de una denuncia o la realización de visitas de inspección son sinónimo de infracción. De acuerdo con lo expuesto, precisó que las ordenes generales son inválidas, así como las actuaciones de contenido particular adelantadas con base en esas órdenes, como la investigación y sanción en su contra, porque esta Autoridad no tenía competencia para expedirlas.

3.9. “La Dirección no tiene competencia para emitir las órdenes contenidas en la Resolución No. 26282 de 2020”

En seguida la recurrente indicó que existen contradicciones entre las órdenes impartidas mediante la Resolución No. 26282 de 2020 y los presupuestos fácticos reprochados en la resolución de apertura y en el acto sancionatorio, por lo que, a su juicio, el Despacho actuó en contra de sus actos propios. Así pues, indicó que (i) existió un pronunciamiento anterior, relevante y efectivo en la Resolución No.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

26282 de 2020, en relación con la protección de los consumidores en el marco de la emergencia sanitaria, debido a que las jornadas de día sin IVA del 2020 se llevaron a cabo en el marco de la emergencia sanitaria, por lo que a su juicio, es contradictorio que se indique que las medidas que le fueron impartidas mediante esa resolución no resulten aplicables a los días sin IVA, máxime si se tiene en cuenta que la orden se impartió el 4 de junio de 2020 y el primer día sin IVA se celebró el 19 de junio de 2020; (ii) en el pliego de cargos y en el acto sancionatorio, hubo un pronunciamiento posterior de la Dirección que resultó contradictorio con respecto a las determinaciones que se habían tomado; y (iii) que los pronunciamientos fueron expedidos por la misma autoridad.

En este sentido, señaló que resultaba llamativo que, en la resolución de apertura, se le reproche el cumplimiento de las órdenes impartidas mediante la Resolución 26282 de 2020 y se niegue que Falabella haya debido cumplir con las mismas. Para esclarecer sus argumentos, insertó un cuadro comparativo con las contradicciones a las que se refirió.

En líneas generales, respecto de los tiempos de entrega, anotó que pese a que, con ocasión de la primera orden impartida, ajustó el rango de fechas acorde con tiempos reales, en la apertura de la investigación y en la sanción, se le reprochó la entrega de los pedidos después de las 2 semanas siguientes a la venta. En cuanto a la devolución de dinero, precisó que, pese a que implementó la devolución ágil y rápida del dinero a través de Efecty o Daviplata, de conformidad con lo señalado en la Resolución No. 26282 de 2020, en el pliego de cargos sí se le reprochó el hecho de que la devolución del dinero pagado se realice por un “*medio diferente al usado para realizar el pago, específicamente a través de Efecty y Daviplata*”, contrario a lo que se concluyó en el acto sancionatorio.

Por otra parte, en cuanto a la fuerza mayor informada al consumidor, manifestó que en cumplimiento de la Resolución No. 26282 de 2020, informó al público mediante aviso que estuvo publicado en su página web hasta el 15 de julio de 2022, sobre posibles retrasos en las entregas de pedidos con ocasión de la emergencia, lo cual, a su juicio, se omitió en la resolución de apertura.

Sobre este punto, precisó que los retrasos en las entregas de los productos con ocasión de la existencia de cierres viales y restricciones de acceso en ciertos municipios del territorio nacional, es una situación de fuerza mayor que configura una causal de exoneración de los cargos imputados. Asimismo, mencionó que esta Dirección no tuvo en cuenta en la sanción la publicación del aviso.

3.10. “Las pruebas recaudadas por la Dirección para fundamentar los cargos en contra de Falabella incumplieron el Código General del Proceso”

La sancionada reiteró que solo tuvo acceso completo al expediente hasta el 29 de mayo de 2023, por lo que se le impidió ejercer el derecho de contradicción frente a las visitas de inspección realizadas. Señaló que las visitas debieron adelantarse con su comparecencia con el fin de ejercer sus derechos de defensa y contradicción durante la práctica de la prueba y en aras de corroborar y verificar el cumplimiento de los requisitos de obtención de la prueba para garantizar su originalidad e inalterabilidad, y para verificar que se garantizaran las medidas de seguridad en relación con las evidencias digitales obtenidas.

Más adelante, anotó que las inspecciones se hicieron en contravención de lo establecido en el artículo 236 del CGP, pues de acuerdo con esa norma, esta Dirección contaba con otros medios de prueba conducentes para verificar los hechos que le fueron reprochados, como son las pruebas documentales, las pruebas por informe, las exhibiciones, sin tener que acudir a la prueba por inspección. Finalizó indicando que las visitas constituyeron un examen de la página web, por lo que indicó que le parece llamativo que estas se reclasifiquen como pruebas documentales.

3.11. “Las visitas de inspección fueron realizadas por personas no facultadas para adelantarlas”

A continuación, la recurrente adujo que las visitas de inspección fueron practicadas por contratistas de la Dirección, quienes no tienen la condición de empleados públicos de los niveles directivo y asesor de la SIC, de acuerdo con el artículo 9 de la Ley 489 de 1998, por lo que precisó que el hecho de que los contratistas apoyen las funciones del Despacho, no implica que se ejerzan labores de función pública, ni que se trasladen facultades conferidas legalmente.

De conformidad con lo expuesto, indicó que la falta de competencia de los contratistas que efectuaron la inspección, trae como consecuencia la nulidad de las pruebas recabadas, del acto de apertura y de la sanción. Aunado a lo expuesto, manifestó que una visita de inspección no es una

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

labor de apoyo, sino la práctica de una prueba que requiere la intermediación de un funcionario público. Finalizó indicando que las visitas de inspección constituyen las pruebas sobre las cuales la Dirección basó su imputación y sanción.

3.12. “La Dirección vulnera el derecho de defensa comunicando la Resolución de Sanción cuando aún no está en firme”

Más adelante, la sancionada señaló la SIC emitió un comunicado de prensa respecto de la sanción impuesta, lo cual constituye violación a su debido proceso, considerando que el acto sancionatorio no se encuentra en firme.

Así las cosas, después de referirse a la firmeza de los actos administrativos, indicó que la publicación de la decisión afecta sus garantías constitucionales, como la presunción de inocencia, así como su buen nombre y reputación.

3.13. “Falabella si acreditó la existencia de una circunstancia de fuerza mayor y hecho de un tercero que impidió que una cantidad marginal de pedidos se entregara después de las dos semanas”

Considerando el pliego de cargos, la sancionada adujo que aportó elementos de prueba que permitieron demostrar que se materializaron eximentes de responsabilidad, teniendo en cuenta que el servicio de transporte, no es prestado por Falabella sino por una empresa transportadora y que, existieron circunstancias de fuerza mayor derivadas de la emergencia sanitaria del Covid-19 que impidieron la entrega de una cantidad marginal de pedidos en el término de las dos semanas establecidas en el Decreto 682 de 2020.

Precisó que la Dirección no tuvo en cuenta los elementos probatorios que aportó, pues en el acto sancionatorio no se hace referencia a ellos, sino que únicamente se afirmó que no se cumplieron los requisitos que permiten acreditar los eximentes de responsabilidad. En esa medida, afirmó que sí cumplió con la carga probatoria de demostrar la ocurrencia de circunstancias de fuerza mayor y de hecho de un tercero.

Así entonces, respecto de la circunstancia de fuerza mayor, precisó que como consecuencia de la emergencia económica, sanitaria y social derivada del Covid-19, ocurrieron circunstancias imprevisibles, irresistibles e inevitables que afectaron la operación de las transportadoras en relación con la entrega de los productos adquiridos por los consumidores en las jornadas de día sin IVA, que configuraron una situación de fuerza mayor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 64 del Código Civil.

En cuanto a la irresistibilidad del fenómeno, precisó que, dentro de las medidas emitidas por el gobierno, la distribución y transporte de productos que comercializa, estaba limitado porque no eran productos de primera necesidad, argumento que fundamentó en lo dispuesto en el Decreto 482 de 2020. Precisó que cuando las transportadoras accedían a transportar sus productos, advertían que darían prioridad a los productos de primera necesidad, situación que señaló, llevó a la imposición de comparendos a transportadores aliados. Indicó que las medidas del gobierno, como obstáculos irresistibles, impidió la entrega de algunos productos comercializados, situación que afirmó, estuvo fuera de su control.

Adicionalmente, señaló que, como consecuencia de la pandemia, algunos municipios cerraron de forma absoluta el acceso de terceros por vía terrestre, lo que generó la imposibilidad de que algunos transportadores realizaran las respectivas entregas en las fechas establecidas en el Decreto 682 de 2020. Añadió que, desde el 25 de marzo de 2020, el tráfico aéreo nacional también fue restringido y/o reducido al transporte los bienes de primera necesidad. Indicó que tuvo que reorganizar su operación e intentar cubrir las entregas de esos productos vía terrestre.

Por otra parte, en cuanto a la “imprevisibilidad el fenómeno”, señaló que las restricciones del gobierno y los cierres viales eran imprevisibles, por lo que las transportadoras no pudieron anticiparse con medidas que pudieron sobrepasar esos obstáculos, lo cual resultaba imposible y nadie está obligado a cumplir lo imposible.

Más adelante, anotó que se materializó el hecho de un tercero como eximente de responsabilidad. Sobre este punto, precisó que el servicio de transporte de los productos que comercializa es contratado para que sea prestado por terceros, motivo por el cual, a su juicio, la responsabilidad

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

sobre cualquier incumplimiento respecto de los tiempos de entrega, debe ser endilgada a las empresas transportadoras de los productos y no a Falabella.

En seguida cuestionó la interpretación de esta Autoridad frente a la sentencia de la Corte Suprema de Justicia, pues afirmó que el servicio de transporte de los productos que comercializa es contratado para que sea prestado por terceros a su propio riesgo, por lo que reiteró que la responsabilidad sobre cualquier presunto incumplimiento respecto de los tiempos de entrega, debía ser endilgada a las empresas transportadoras.

Adicional a esto, precisó que contrario a lo afirmado por la Dirección, en dicha sentencia no se establece que “*quien vende el producto no tenga ninguna relación jurídica con el tercero encargado*”, sino que, “*quien vende el producto*” no esté vinculado en la actuación del tercero, es decir, no participe en la prestación del servicio en cuestión (transporte) y que en esa medida, su actuar no esté relacionado con el daño, por lo que reiteró que no participa o apoya la prestación del servicio de transporte, el cual sólo puede ser prestado por empresas habilitadas por el gobierno para dedicarse a esta actividad. Concluyó anotando que debía revocarse el acto recurrido, considerando que la Dirección no probó la falla en el servicio.

3.14. “La entrega del producto no hace parte de la calidad del mismo, sino de la garantía legal, por lo que el artículo 6 de la ley 1480 de 2011 no es aplicable al caso concreto”

Después de citar los artículos 5, 6, 7, 11 y 46 de la Ley 1480 de 2011, la recurrente afirmó que el tiempo de entrega es un deber especial de informar a los consumidores del mismo, el cual recae sobre la garantía legal, y no como un deber relacionado con la calidad de los bienes, lo cual indicó fue reconocido por la Superintendencia de Industria y Comercio, en la Sentencia 710 del 24 de enero de 2022.

Más adelante, mencionó que para encontrar una violación al artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, debía probarse que un producto o servicio no cumple con las características inherentes ni las atribuidas por la información que se suministre sobre aquel, siendo éstas las que se encuentran en reglamentos técnicos o las que el productor o expendedor le informa al consumidor, y aquellas ordinarias o habituales del mercado, estando excluidas expresamente las condiciones de tiempo de entrega que reiteró, hacen parte de la garantía legal.

3.15. “4.2.1.3. No existió afectación a los consumidores”

La sancionada adujo que la existencia de denuncias no es prueba de una falta de calidad en un servicio y, por ende, de un incumplimiento del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, motivo por el cual afirmó que esa conclusión desatiende los principios de legalidad y tipicidad. A continuación, anotó que con su actuación no se materializó afectación alguna a los consumidores.

Para sustentar su afirmación, informó que: (i) de los ciento treinta (130) casos reprochados, ciento veintiocho (128) ya fueron atendidos y resueltos y que en dos (2) casos no se logró identificar al denunciante falta de datos en su denuncia; y (ii) de los doce mil cincuenta y siete casos (12.057), los mismos fueron entregados después de las dos semanas en las jornadas de día sin IVA del 19 de junio y 3 de julio de 2020, respecto de los cuales reiteró que operó la caducidad de la facultad sancionatoria de la SIC, y frente a los cuales afirmó que ya había asumido la sanción establecida en el Decreto 682 de 2020, es decir, que asumió el IVA de esos pedidos. Argumentó que las dos semanas, fueron establecidas por el Gobierno y no por Falabella, por lo que afirmó que no incumplió el deber de informar al consumidor la entrega de los productos, lo cual indicó se apoya en las órdenes emitidas en la Resolución 26282 de 2020.

En seguida anotó que a nadie se le puede obligar a cumplir lo imposible bajo las circunstancias de transporte que se presentaron en la pandemia, y que existieron causas ajenas y extrañas a Falabella por las cuales no se les pudo entregar a tiempo el pedido a un número marginal de consumidores. Finalizó anotando que la sanción impuesta, halló sustento en denuncias y casos que no fueron corroborados, teniendo en cuenta los principios de legalidad y tipicidad.

3.16. “Los rangos de fechas de entrega establecidos en la tercera jornada de día sin IVA correspondían a los que Falabella informó al cliente de forma previa a la compra y fueron aceptados por el cliente”

Sobre este particular, la libelista indicó y argumentó por qué los rangos de fechas disponibles en el tercer día sin IVA, correspondían a los tiempos actuales que podían ser cumplidos por las

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

transportadoras y que fueron informados al consumidor de forma previa a realizar la compra, teniendo en cuenta la orden impartida por en la Resolución No. 26282 de 2020.

Considerando lo expuesto, afirmó que no es cierto que haya incumplido los términos de entrega de los pedidos, debido a que en cumplimiento de las ordenes impartidas, le informó al consumidor, de forma previa a la compra, los tiempos de entrega que estaba en capacidad de cumplir conforme la información brindada por el transportista. Interpretó que las dos semanas de entrega, fue un término definido por el Gobierno Nacional para que los comercios optaran por el beneficio de exención del IVA, de modo que, si se entregaba el pedido después de las dos semanas, el comercio asumiría el pago del IVA.

3.17. “SIC tenía conocimiento de imposibilidades tecnológicas de Falabella que hacían imposible cumplir con la orden de discriminar el valor del descuento y la exención tributaria”

Después de referirse al principio “*nadie está obligado a cumplir lo imposible*”, señaló que informó previamente a esta Autoridad sobre la imposibilidad de adaptar sus soluciones tecnológicas para informar de forma discriminada el valor del descuento de un producto y la exención tributaria a los consumidores; así entonces, mencionó que diseñó un plan de acción para cumplir el objetivo de la orden impartida mediante la Resolución No. 41088 de 2020, que señaló, fue compartido con la Delegatura de Protección al Consumidor. Así pues, procedió a detallar las acciones que implementó, y respecto de las cuales afirmó, fueron exitosamente implementadas en el tercer día sin IVA.

3.18. “La información de precios proporcionada por Falabella es clara, comprensible e idónea”

Por otra parte, la sancionada afirmó que, en la jornada del tercer día sin IVA, brindó información clara, comprensible e idónea sobre los tipos de precios aplicables en ese día. En este sentido, afirmó que implementó una campaña de difusión de información en los distintos canales de comunicación para que los consumidores tuvieran información suficiente sobre los precios y la forma de aplicar la exención tributaria.

Asimismo, indicó que implementó acciones específicas, que permitieron que los usuarios de la plataforma online conocieran el cálculo del IVA y cómo se aplicaban los descuentos por ofertas o promociones realizadas. Pasó a mencionar que no vulneró las normas de protección al consumidor, porque: (i) el precio final fue previa y expresamente informado al consumidor; (ii) informó a los consumidores que, además de la exención tributaria había algunos productos que se encontraban en promoción u oferta; (iii) informó al consumidor la forma para determinar el valor de la exención tributaria, lo cual señaló, permitía determinar la existencia de algún descuento u oferta en el producto; y (iv) durante el mes siguiente al tercer día sin IVA, no recibió PQR's sobre el cobro de un precio más bajo o error en el cobro en relación con los productos examinados por la Dirección. En este sentido, afirmó que no generó un perjuicio o daño a los consumidores con su conducta, sino que fue una situación en favor del consumidor debido a que el precio que éste terminó pagando, resultó ser menor al precio sin IVA.

3.19. “Las piezas publicitarias sí contenían la leyenda establecida en el Decreto 682 de 2020”

Señaló que acreditó que las piezas publicitarias sí contenían la leyenda en los términos establecidos en el Decreto 682 de 2020. Así entonces, la sancionada adujo que la Dirección fundamentó la imputación en varias piezas publicitarias, respecto de las que se omitió que se trataba de dos piezas publicitarias en la cual se hacía referencia al día sin IVA y a los descuentos que aplicaban en los productos de vestuario y deportes. Indicó que la interpretación de este Despacho no resulta adecuada con el estándar de consumidor medio, porque a su juicio, cualquier consumidor cuando revisó las piezas publicitarias, pudo acceder a la información contenida en el mensaje de la leyenda. Concluyó anotando que una pieza publicitaria sí puede contener varios productos que engloban una misma categoría y que esto no es impedido por ley.

3.20. “Las piezas de comunicación si contenían las condiciones de tiempo, modo y lugar que aplicaban a cada oferta, SIC no analizó la totalidad de la pieza”

Mencionó que esta Autoridad no acreditó que las piezas de comunicación interactivas de las promociones y ofertas aplicables en el tercer día sin IVA, no incluyeron las condiciones de tiempo, modo y lugar, porque a su juicio, el Despacho no accedió o interactuó con la pieza de comunicación en la cual se anunció la oferta, de modo que afirmó que no se logró acceder al landing en el cual

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

además de desplegarse los productos a los que hace referencia la pieza de comunicación, contienen los términos y condiciones.

Sobre este asunto, mencionó que el análisis de la prueba implica que la Autoridad evalúe de manera global e integral la misma, de conformidad con las reglas de la sana crítica. Más adelante, afirmó que, por tratarse de herramientas virtuales o digitales, contienen elementos con los que el potencial cliente debe interactuar para obtener toda la información completa de la pieza de publicidad, por lo que sustentó los cambios, en la publicidad en la Guía de Buenas Prácticas sobre publicidad a través de influenciadores. De acuerdo con lo argumentado, adujo que esta Dirección incurrió en un defecto fáctico al dar por probado un hecho por medio de una valoración parcializada de las pruebas.

3.21. “La radicación de PQR a través del Asistente Virtual se encontraba en correcto funcionamiento, se recibieron #194 de PQR el tercer día sin IVA a través de dicho canal”

La recurrente pasó a señalar que, respecto de la conducta reprochada, no existe prueba de que el Asistente Virtual no haya funcionado correctamente el 21 de noviembre de 2020, debido a que en la visita no se dio “clic” en el hipervínculo que permitía ingresar al mismo. Sin perjuicio de esto, mencionó que acreditó que sí recibió PQR’s a través de dicho canal, y que, entre las 8:00 p.m. y las 9:00 p.m. del 21 de noviembre de 2021, recibió 10 PQR’s a través de la Asistente Virtual “Paula”. Asimismo, indicó que, de la revisión de la visita de inspección, se puede verificar que la verificación escapó de la orden impartida por la SIC a través de la Resolución 41088 de 2020, por lo que afirmó que la Autoridad trató de acceder a la Asistente Virtual a través de la página web y no a través de la aplicación móvil.

3.22. “Consideraciones respecto a la sanción administrativa”

Después de hacer alusión a lo dispuesto en el artículo 47 del CPACA, la sancionada adujo que en la sanción esta Dirección omitió desagregar la sanción y diferenciar la porción de la multa imputada a cada uno de los cargos, lo cual, a su juicio, viola su derecho de defensa, porque no hay claridad frente a cuánto asciende la multa impuesta por cada uno de los cargos y qué valor le otorgó la Dirección. Así pues, después de citar una sentencia de la Corte Constitucional frente a la claridad en las sanciones administrativas, afirmó que el Despacho no tasó de forma apropiada la multa, por lo que reiteró que fue vulnerado su derecho al debido proceso.

3.23. “Violación del principio de proporcionalidad”

A continuación, se refirió al principio de proporcionalidad y mencionó que esta Dirección debía observar lo dispuesto en los artículos 42 y 44 del CPACA, motivando la resolución sancionatoria, incluyendo las razones objetivas y claras por las cuales se considera que el monto de la multa es proporcional a la conducta.

Así pues, después de citar jurisprudencia del Consejo de Estado y del Tribunal Supremo Español, afirmó que en el acto sancionatorio no se evidenció la valoración de los fines de la Ley y tampoco la proporcionalidad de la sanción a los hechos que sirvieron de fundamento para la imposición de la misma, lo que, a su juicio, significa una violación a las normas en que debe fundarse la actuación sancionatoria, lo que genera una causal de nulidad del acto administrativo.

Añadió que esta Dirección debía considerar que es una empresa con gran trayectoria y experiencia en el territorio nacional, que siempre ha garantizado los derechos del consumidor y que implementó un plan de mejoramiento y un plan de acción que le permitieron continuar en la mejora de procesos internos y en la atención del servicio al cliente.

3.24. “Consideraciones respecto del artículo 50 del CPACA para la graduación de la sanción”

A continuación, la sancionada se refirió a los criterios que establece el artículo 50 del CPACA, para graduar la sanción. Así entonces, en cuanto al daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados, anotó que, aunque el retraso en la entrega de los productos es atribuible a la transportadora, a los consumidores que presentaron las quejas, se les garantizó sus derechos a través de la entrega de los productos, la devolución del dinero o la entrega de nuevos productos.

En cuanto a la reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor, indicó que no ha sido reincidente en la comisión de infracciones en materia de protección al consumidor y que siempre se ha mantenido atento a las disposiciones legales en esta materia.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

Sobre la persistencia de la conducta, afirmó que no existió la persistencia, pues frente a las infracciones ocurridas el 19 de junio y 3 de julio de 2020 ya operó la caducidad de la facultad sancionatoria de la SIC y que se trató de conductas de ejecución inmediata y no continuada.

Más adelante adujo que nunca persistió en las infracciones reprochadas, porque implementó planes de acción y de mejoramiento que permitieron garantizar el derecho de los consumidores en las jornadas de día sin IVA, lo cual señaló, fue reconocido por el Superintendente de Industria y Comercio.

Sobre el grado de prudencia o diligencia con que se han atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes, precisó que actuó proactiva y diligentemente, pues implementó robustas medidas que han permitido salvaguardar los derechos de los consumidores.

Sobre la renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad, indicó que no presentó renuencias o desacatos al cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente, sino que desplegó toda su capacidad humana, administrativa y tecnológica para cumplir con las órdenes impartidas por la Autoridad.

Más adelante, precisó que en la resolución recurrida no se evidenció una valoración adecuada de los cargos en virtud del principio de proporcionalidad, teniendo en cuenta su actividad proactiva y diligente. Finalizó solicitando considerar únicamente la imposición de ordenes sobre la sociedad y archivar la sanción.

4. Consideraciones de la Dirección.

Teniendo en cuenta las manifestaciones de la recurrente, esta Dirección considera oportuno señalar previamente, que toda actuación administrativa debe respetar el **debido proceso**, de acuerdo con lo señalado en el artículo 29⁴ de la Constitución Política de Colombia y de manera concreta, en el numeral 1⁵ del artículo 3 y en el numeral 2 del artículo 5⁶ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Bajo esta misma línea de análisis, es importante destacar respecto del debido proceso contemplado en el artículo 29 de la Constitución Política de 1991, que la Corte Constitucional⁷ ha decantado que este está compuesto por el principio de legalidad y por el derecho de defensa, los cuales son las herramientas claves que les permiten a los vigilados conocer las faltas y poder ejercer la contradicción de las pruebas que se alleguen en su contra.

Así pues, el **debido proceso** es un derecho fundamental que tiene incidencia en las actuaciones

⁴ **Artículo 29.** El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juez sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio. (...) La persona se presume inocente mientras no se le haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; **a un debido proceso público** sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a **controvertir las que se alleguen en su contra**; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho. (...). (Subrayas y negrilla fuera del texto original)

⁵ **“Artículo 3. Principios.** Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales. Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. 1. **En virtud del principio del debido proceso**, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, **con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.** (...). (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

⁶ **“Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: (Numeral 1, modificado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021) 2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.”

⁷ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-341 de 2014. Expediente D-9945. Magistrado Ponente: GONZÁLEZ CUERVO, Mauricio. 4 de junio de 2014. “La jurisprudencia constitucional ha definido el derecho al debido proceso como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia. Hacen parte de las garantías del debido proceso: (i) El derecho a la jurisdicción, que a su vez conlleva los derechos al libre e igualitario acceso a los jueces y autoridades administrativas, a obtener decisiones motivadas, a impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior, y al cumplimiento de lo decidido en el fallo; (ii) el derecho al juez natural, identificado como el funcionario con capacidad o aptitud legal para ejercer jurisdicción en determinado proceso o actuación, de acuerdo con la naturaleza de los hechos, la calidad de las personas y la división del trabajo establecida por la Constitución y la ley; (iii) El derecho a la defensa, entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y obtener una decisión favorable. De este derecho hacen parte, el derecho al tiempo y a los medios adecuados para la preparación de la defensa; los derechos a la asistencia de un abogado cuando sea necesario, a la igualdad ante la ley procesal, a la buena fe y a la lealtad de todas las demás personas que intervienen en el proceso; (iv) el derecho a un proceso público, desarrollado dentro de un tiempo razonable, lo cual exige que el proceso o la actuación no se vea sometido a dilaciones injustificadas o inexplicables; (v) el derecho a la independencia del juez, que solo es efectivo cuando los servidores públicos a los cuales confía la Constitución la tarea de administrar justicia, ejercen funciones separadas de aquellas atribuidas al ejecutivo y al legislativo y (vi) el derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario, quienes siempre deberán decidir con fundamento en los hechos, conforme a los imperativos del orden jurídico, sin designios anticipados ni prevenciones, presiones o influencias ilícitas”.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

administrativas, ya que por una parte, se dirige a salvaguardar y proteger a los individuos incursos en actuaciones administrativas para que durante el trámite, se respeten las prerrogativas que éstos ostentan, mediante la aplicación de las normas previamente establecidas en el ordenamiento jurídico⁸, así como para que los actos administrativos que se produzcan, tengan en cuenta la aplicación de los procedimientos previstos en la ley, con el fin de evitar la arbitrariedad de la autoridad que los profiere y así, garantizar la vigencia de los fines estatales⁹.

También vale la pena destacar que, este derecho cobra especial relevancia en el desarrollo de las actuaciones administrativas en tres momentos específicos: **i)** en la formación de los actos administrativos, **ii)** en la notificación o publicación del mismo y **iii)** en la impugnación de la decisión (recursos)¹⁰.

Sobre este particular, resulta útil destacar que las autoridades, en aras de salvaguardar el derecho fundamental al debido proceso de los administrados y las demás garantías que éste trae consigo¹¹, deben en la formación del acto administrativo que da inicio al procedimiento administrativo de carácter sancionatorio, establecer con precisión y claridad, los hechos que originan su expedición, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes¹², para así delimitar el marco de referencia en el que se ejercerá la potestad sancionatoria. Igualmente, éstas tienen el deber de salvaguardar y mantener las garantías tanto sustanciales como procesales establecidas en el acto administrativo que da inicio a una investigación administrativa, con el fin que se dé una correcta aplicación del principio de congruencia y se respete el debido proceso¹³.

Así, en el marco del debido proceso, se ejerce el poder punitivo del Estado –*ius puniendi*-¹⁴, que encuentra sus expresiones tanto en el derecho penal como en el derecho administrativo sancionador; no obstante, debe aclararse que los principios propios del derecho penal que se aplican en materia administrativa, gozan de un matiz que los diferencia en cada uno de los casos¹⁵, dada la naturaleza de la actuación, los fines que persiguen y el ámbito de aplicación de las normas¹⁶.

⁸ Ibídem.

⁹ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-442 de 1992. Magistrados Ponentes: RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Simón. GREIFFENSTEIN SANÍN, Jaime y BARÓN ANGARITA, Ciro. 3 de julio de 1992.

¹⁰ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-412 de 2015. Expediente D-10485. Magistrado Ponente: ROJAS RÍOS, Alberto. 1 de julio de 2015.

¹¹ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-341 de 2014. “*Hacen parte de las garantías del debido proceso: (i) El derecho a la jurisdicción, que a su vez conlleva los derechos al libre e igualitario acceso a los jueces y autoridades administrativas, a obtener decisiones motivadas, a impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior, y al cumplimiento de lo decidido en el fallo; (ii) el derecho al juez natural, identificado como el funcionario con capacidad o aptitud legal para ejercer jurisdicción en determinado proceso o actuación, de acuerdo con la naturaleza de los hechos, la calidad de las personas y la división del trabajo establecida por la Constitución y la ley; (iii) El derecho a la defensa, entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y obtener una decisión favorable. De este derecho hacen parte, el derecho al tiempo y a los medios adecuados para la preparación de la defensa; los derechos a la asistencia de un abogado cuando sea necesario, a la igualdad ante la ley procesal, a la buena fe y a la lealtad de todas las demás personas que intervienen en el proceso; (iv) el derecho a un proceso público, desarrollado dentro de un tiempo razonable, lo cual exige que el proceso o la actuación no se vea sometido a dilaciones injustificadas o inexplicables; (v) el derecho a la independencia del juez, que solo es efectivo cuando los servidores públicos a los cuales confía la Constitución la tarea de administrar justicia, ejercen funciones separadas de aquellas atribuidas al ejecutivo y al legislativo y (vi) el derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario, quienes siempre deberán decidir con fundamento en los hechos, conforme a los imperativos del orden jurídico, sin designios anticipados ni prevenciones, presiones o influencias ilícitas”.*

¹² Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. “**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 originan, 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. (...)”.

¹³ CONSEJO DE ESTADO. Sala de Consulta y Servicio Civil. Radicado No. 11001-03-06-000-2013-00392-00. Consejero Ponente: NAMÉN VARGAS, Álvaro. 30 de octubre de 2013.

¹⁴ Corte Constitucional. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-530 de 2003. Expediente D-4386 y D-4396. Magistrado Ponente: MONTEALEGRE LYNETT, Eduardo. 3 de julio de 2003. “*La potestad punitiva del Estado agrupa el conjunto de competencias asignadas a los diferentes órganos para imponer sanciones de variada naturaleza jurídica. Por ello, la actuación administrativa requerida para la aplicación de sanciones, en ejercicio de la potestad sancionatoria de la administración –correctiva y disciplinaria– está subordinada a las reglas del debido proceso que deben observarse en la aplicación de sanciones por la comisión de ilícitos penales (CP 29), con los matices apropiados de acuerdo con los bienes jurídicos afectados con la sanción”.*

¹⁵ OSSA ARBELAEZ, Jaime. Derecho Administrativo Sancionador. Una aproximación dogmática. Segunda Edición. Legis. P. 187-424. La doctrina especializada expone que dentro de los principios más relevantes en el derecho sancionatorio son: i) principio de legalidad, ii) el principio de tipicidad; iii) el debido proceso; iv) el derecho de defensa, v) el derecho a no declarar contra mismo; vi) el principio de presunción de inocencia, vii) el principio *indubio pro reo*, viii) el principio de la prohibición de las sanciones de plano, ix) el principio de contradicción, x) principio de imparcialidad, xi) el principio de razonabilidad, xii) el principio de la prohibición de la analogía, xiii) el principio *nulla poena sine lege*, xiv) principio del *non bis in idem*, xv) el principio de no retroactividad de la ley, xvi) el principio de favorabilidad, xvii) el principio del caso fortuito o de la fuerza mayor, xviii) el principio *solve et repete*, xix) el principio de prohibición de imponer sanciones privativas de la libertad, xx) el principio prohibitivo de la *reformatio in pejus*, xxi) el principio de culpabilidad, xxii) el principio de la personalidad de las sanciones o dimensión personalísima de la sanción, xxiii) el principio de la proporcionalidad y xxiv) el principio de oportunidad.

¹⁶ Corte Constitucional. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-595 de 2010. Expediente D-7977. Magistrado Ponente: PALACIO PALACIO, Jorge Iván. 27 de julio de 2010.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

Ahora bien, en relación con el derecho de defensa, la Corte Constitucional a través de la sentencia T-1082 de 2012, señaló de manera particular que el derecho de defensa debe ser garantizado al interior de cualquier actuación administrativa y que el mismo se traduce en:

“la facultad que tiene el administrado para conocer la actuación o proceso administrativo que se le adelante e impugnar o contradecir las pruebas y las providencias que le sean adversas a sus intereses. La administración debe garantizar al ciudadano interesado tal derecho y cualquier actuación que desconozca dicha garantía es contraria a la Constitución. En efecto, si el administrado no está de acuerdo con una decisión de la administración que le afecte sus intereses tiene derecho a ejercer los recursos correspondientes con el fin de obtener que se revoque o modifique”

Así las cosas, la importancia del derecho a la defensa en el contexto de las garantías procesales radica en “impedir la arbitrariedad de los agentes estatales y evitar la condena injusta, mediante la búsqueda de la verdad, con la activa participación o representación de quien puede ser afectado por las decisiones que se adopten sobre la base de lo actuado”.

En línea con lo anterior, es importante destacar que la Corte Constitucional ha reconocido que también hace parte del debido proceso, el **derecho de acceso al expediente**. Así entonces, por medio de la Sentencia T-130 de 2017¹⁷, esa Corporación señaló que:

“Conocer el expediente es un elemento constitutivo del debido proceso, condición necesaria para el ejercicio del derecho de defensa y componente del derecho de acceso efectivo a la administración de justicia. Este derecho, sujeto a restricciones razonables y proporcionales como cualquier otro derecho, encuentra sustento en la Constitución y en el Bloque de Constitucionalidad. Enterarse de las razones por las cuales una persona es investigada por una autoridad pública o ha sido demandada judicialmente constituye un **presupuesto para ejercer los derechos de contradicción y defensa**, ya que sólo de esta forma puede diseñar una estrategia para controvertir las imputaciones en su contra, decidir cuáles son los aspectos probatorios relevantes con el fin de afrontar una controversia, o hacer las precisiones pertinentes sobre un determinado asunto. En este sentido es apenas natural que para ejercer plenamente sus derechos el implicado deba conocer las razones por las cuales es llamado a un proceso y las diligencias que dentro del mismo se han adelantado. Y para ello, la forma usual de conocer las diligencias es teniendo acceso al expediente, donde están signadas las razones por las cuales alguien considera que tiene derecho a algo y activa el aparato judicial del Estado.

5.1. Para la Corte Constitucional, el acceso al expediente es un derecho para todos los trámites judiciales, con especial atención a aquellos de carácter penal. El acceso al expediente es un derecho que hace parte del debido proceso en tanto éste comprende cualquier tipo de actuación, sea esta judicial o administrativa, como lo prevé el artículo 29 Superior. Pero más aún, esa facultad constituye un componente básico del derecho de acceso a la administración de justicia, inspirado en el principio según el cual, salvo las excepciones que establezca la ley, las actuaciones de los jueces son públicas y permanentes, en ellas prevalece el derecho sustancial y tienen como norte la búsqueda de la verdad material, como ya ha tenido oportunidad de explicarlo esta Corporación. Se trata de un derecho expresamente reconocido por la jurisprudencia constitucional, que ha evolucionado en su amplitud de protección de forma importante incluso en materia penal, y que tiene desarrollo expreso también en la legislación.” (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

Sumado a lo expuesto, esa Corporación precisó que el derecho de acceder al expediente, supone que el conocimiento del mismo debe ser **integral**, pues sólo así puede ejercerse el derecho de defensa en toda su dimensión¹⁸.

¹⁷ Referencia: Expediente T-5.826.988. Acción de tutela interpuesta por la Flota Fluvial Carbonera S.A.S. contra la Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Barranquilla, Atlántico. Magistrado Ponente: AQUILES ARRIETA GÓMEZ.

¹⁸ “El derecho de acceder al expediente supone que el conocimiento del mismo debe ser integral, porque de lo contrario no podría ejercerse en toda su dimensión el derecho de defensa del implicado, ni el derecho al trabajo de quien lo representa, y, por el contrario, sería altamente nocivo no sólo para sus intereses, sino también para los de la administración de justicia en su tarea por alcanzar la verdad y hacer prevalecer el derecho sustancial. Por supuesto, este derecho puede ser sometido a restricciones razonables y proporcionadas, fundadas en la ley. Por eso, el derecho de acceso a las diligencias judiciales puede ser objeto de restricciones como lo reconoce la propia Constitución para aquellos casos en los cuales el legislador así lo disponga,[52] atendiendo objetivos constitucionalmente admisibles, como la necesidad de no entorpecer la actividad judicial, afectar la práctica de pruebas, poner en riesgo la integridad de algunos sujetos u obtener un pronunciamiento judicial inocuo, entre otras razones.”. Referencia: Expediente T-5.826.988. Acción de tutela interpuesta por la Flota Fluvial Carbonera S.A.S. contra la Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Barranquilla, Atlántico. Magistrado Ponente: AQUILES ARRIETA GÓMEZ.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

Anotado lo anterior y bajo esta línea de análisis, corresponde anotar que de acuerdo con lo que ha precisado la Corte Constitucional¹⁹, otra manifestación del debido proceso, es el cumplimiento de los **términos procesales**, así pues:

*“Tanto las partes procesales como las autoridades judiciales **están obligadas a cumplir en forma exacta y diligente los plazos que la ley consagra** para la ejecución de las distintas actuaciones y diligencias en las diversas fases del proceso. Así pues, las partes tienen la carga de presentar la demanda, pedir pruebas, controvertir las allegadas al proceso, interponer y sustentar los recursos y, en fin, participar de cualquier otra forma en el proceso dentro de las etapas y términos establecidos en la ley, así como el juez y auxiliares de justicia tienen el deber correlativo de velar por el acatamiento de los términos procesales.”* (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

Asimismo, se ha precisado respecto de la finalidad y alcance de los términos procesales, que los mismos:

*“deben cumplirse diligente y celosamente por parte de quienes acceden a la administración de justicia, así como corresponde a los jueces y los auxiliares de la justicia velar por su cumplimiento, por cuanto **es una carga procesal en cabeza de los primeros que busca garantizar la seguridad y certeza jurídicas**, el debido proceso, el principio de celeridad y la eficacia del derecho sustantivo.”²⁰* (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

Precisado lo anterior, sea lo primero indicar que de la revisión de la actuación administrativa, se advierte que mediante la Resolución No. 50317 del 29 de julio de 2022, esta Dirección revocó las Resoluciones No. 1714 del 25 de enero de 2022 y 7966 del 25 de febrero de 2022, considerando que no se atendieron de manera completa las solicitudes elevadas por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, radicadas mediante los consecutivos No. 20-179897-40 de 24 de junio de 2021 y 20-179897-42 de 2 de julio de 2021 para acceder al expediente.

Así entonces, en el artículo tercero de la Resolución No. 50317 del 29 de julio de 2022, se ordenó remitir copia íntegra del expediente 20-179897 a la entonces investigada, incluidos los consecutivos con reserva de información, los expedientes acumulados a la actuación principal (20-282508; 20-180773; 20- 212998; 20-213001; 20-182818; 20- 459295) y los videos que se encuentran en los siguientes radicados: 20-179897-20; 20- 180773-0; 20-180773-1; 20-180773-2; **20-180773-4**; 20-180773-5; 20- 180773- 6; 20- 180773-8; 20-182818-1; 20-182818-23; **20-212998-0** y **20-213001-0**, documentos que en principio, fueron compartidos mediante la comunicación identificada con el radicado No. 20-179897-77 del **20 de septiembre de 2022**.

Pese a lo anterior, esta Autoridad evidencia que la entonces investigada mediante escrito de descargos radicado con el No. 20-179897-78 del **5 de octubre de 2022**, informó tener dificultades para acceder a los videos que integran los radicados números **20-180773**, **20-212998** y **20-213001**, motivo por el cual, por medio de la comunicación identificada con el radicado No. 20-179897-82 del **29 de mayo de 2023**, esta Dirección le informó a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** que le remitía nuevamente, copia íntegra de los videos que hacen parte los documentos radicados con los números: 2020-180773, 2020-212998 y 2020-213001.

Ahora bien, de la revisión de los documentos compartidos mediante la comunicación identificada con el radicado No. 20-179897-77 del 20 de septiembre de 2022, se advierte que aun cuando se adjuntaron documentos que hacen parte de los radicados números **20-180773**, **20-212998** y **20-213001**, en esa oportunidad no se adjuntó copia de los videos que los integran.

En ese orden, debe advertirse que, en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, no se atendió de manera oportuna la solicitud de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** para acceder a los videos que integran los radicados números **20-180773**, **20-212998** y **20-213001**, los cuales debe señalarse, hacen parte íntegra del expediente. Sobre este particular, es importante resaltar que si bien esta Autoridad remitió los mencionados videos por medio de la comunicación identificada con el radicado No. 20-179897-82 del 29 de mayo de 2023, dicha actuación se surtió una vez había finalizado el término para que la entonces investigada presentara descargos, aportara y/o solicitara las pruebas que pretendiera hacer valer, motivo por el cual resulta claro que **FALABELLA DE**

¹⁹ Sentencia C-012/02. Referencia: expediente D-3619. Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 84 parcial y 373 parcial del Código de Procedimiento Civil, tal como fueron modificados por los numerales 36 y 188 del artículo 1° del Decreto 2282 de 1989, respectivamente, y el artículo 142 parcial del Código Contencioso Administrativo. Actor: Ernesto De La Espriella Barcenás. Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAUJO RENTERIA.

²⁰ Ibídem.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

COLOMBIA S.A. sólo conoció el expediente, íntegramente, después de que ya había culminado su oportunidad para presentar escrito de descargos y que ya había iniciado el término de diez (10) días para la presentación de alegatos de conclusión, pues la Resolución No. 26768 del 25 de mayo de 2023 fue comunicada a la entonces investigada el mismo día de su expedición, circunstancia que como se explicó líneas atrás, supone la inobservancia del derecho al debido proceso, comoquiera que conocer el expediente resulta ser una condición necesaria para que la entonces investigada pudiera ejercer adecuadamente su derecho de defensa y contradicción.

Aunado a lo anterior, se advierte que en la Resolución No. 50317 del 29 de julio de 2022, se concedió a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** un plazo de once (11) días hábiles contados a partir de la remisión de la copia íntegra del expediente, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretendiera hacer valer, circunstancia que no garantiza la seguridad y certeza jurídica de la sancionada y que supone la inobservancia del debido proceso que le asiste a todo sujeto investigado, pues de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, “*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*”, de tal suerte que, el término de los quince (15) días se le debe garantizar al investigado, a partir del momento en que le ha sido puesto en conocimiento la formulación de cargos y todo lo que la imputación fáctica y jurídica supone, es decir, desde que tiene acceso completo del material probatorio que sustenta el reproche realizado por la Autoridad Administrativa en el pliego de cargos, pues a través de su contradicción, es que el sujeto investigado empieza a ejercer su derecho de defensa.

Por las consideraciones aquí anotadas y dando prevalencia al principio del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, este Despacho encuentra viable acceder a la petición elevada por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, consistente en reponer la Resolución No. 35681 de 28 de junio de 2023, por lo que se ordenará el archivo de la actuación administrativa No. 20-179897, pues como viene de verse, no se garantizó el derecho de la entonces investigada de acceder al expediente, ni se cumplieron de forma exacta los términos procesales dispuestos en la ley, lo que significa que esta no contó desde el inicio de la investigación con toda la información que debía conocer ni pudo hacer uso de los plazos establecidos para preparar y ejercer su defensa.

Aunado a lo anterior, por sustracción de materia²¹ y en atención al principio de economía procesal señalado en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011²², la Dirección se abstiene de emitir pronunciamiento frente a los demás argumentos expuestos por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** en el recurso interpuesto, toda vez que dejó de existir la causa que los originó.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO 1: REVOCAR en su integridad la Resolución No. 35681 de 28 de junio de 2023, conforme a la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO 2: ARCHIVAR la actuación administrativa identificada con el radicado No. **20-179897**, conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

²¹ Consejo de Estado. Subsección B, Sección Segunda, Sala de lo Contencioso Administrativo; Radicación número: 11001-03-25-000-2010-00088-00(0798-10). Consejero ponente: Dr. Víctor Hernando Alvarado Ardila. “*Como regla general se entiende por sustracción de materia la desaparición de supuestos, hechos o normas que sustentan una acción, lo cual ocasiona que el juez no pueda pronunciarse porque se ha extinguido la causa que originó acudir a la jurisdicción. Como sucedería si una persona interpone una acción de tutela contra una entidad por no haber dado respuesta a un derecho de petición, y durante el curso de la acción ésta lo responde, al juez no le es posible pronunciarse ya que la causa que originó la acción desapareció, es decir, ha operado la sustracción de materia. Al respecto esta Corporación a través de la Sentencia de 17 de noviembre de 2006, proferida por la Sección Cuarta de la Sala de lo Contencioso Administrativo, CP: Héctor Romero Díaz, dijo: “(...) frente a los actos particulares demandados, la Sala ha sostenido que es posible que se presente la sustracción de materia por no existir pretensiones que atender, motivo que conduciría a dictar fallo inhibitorio, dado que carece de objeto cualquier pronunciamiento de fondo. Lo anterior, habida cuenta de que la sustracción de materia, admitida como causal para inhibirse, en este caso aparece por cuanto la relación sustancial o material que originó la litis ha variado de sentido al punto de ubicarse en el restablecimiento deprecado en el libelo.” En síntesis, si las causas que originaron el ejercicio de la acción de nulidad y restablecimiento del derecho desaparecen, el juez debe declararse inhibido para resolver el asunto ya que no hay objeto que se sujete a una sentencia.*”

²² **ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS.** Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

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

(...)

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

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se archiva una investigación”.

ARTÍCULO 3: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** identificada con el NIT. 900.017.447-8, a través de su apoderada, entregándole copia de la misma e informándole que contra ella no procede recurso alguno.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C, 15 de diciembre de 2023

El Director de Investigaciones de Protección al Consumidor,



JUAN PABLO LÓPEZ PÉREZ

Notificación:

Sancionada:	FALABELLA DE COLOMBIA S.A.
Identificación:	NIT 900.017.447-8
Representante legal:	RODRIGO AGUSTIN FAJARDO ZILLERUELO
Identificación:	C.E. No. 378.379
Correo electrónico de notificación judicial:	contacto@falabella.com.co
Dirección de notificación judicial:	Calle 99 No. 11 A - 32 Piso 2
Ciudad:	Bogotá D.C.
Apoderada:	ANAMARIA RICO POLO
Identificación:	C.C. No. 1.020.758.117
Tarjeta Profesional:	T.P. No. 243.083 del C. S. de la J.
Dirección física de notificación:	Calle 92 No. 11-51 Oficina 401
Ciudad:	Bogotá D.C.
Dirección de correo electrónico de notificación:	anamarica.rico@garrigues.com

Proyectó: LCRM
Revisó: MCGR
Aprobó: JPLP