

RESOLUCIÓN NÚMERO 64956 DE 2025

(29 de agosto de 2025)

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Radicación N° 22-440615

VERSIÓN ÚNICA

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que esta Dirección en ejercicio de sus funciones legales, adelantó una visita administrativa el 3 de noviembre de 2022 a la página web (<https://www.paylesscolombia.co/cb/>), y a la cuenta de Facebook (<https://www.facebook.com/PaylessColombia>) e Instagram (<https://www.instagram.com/paylesslatam/>) de **PAYLESS SHOESOURCE PSS DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 900.197.265-5, en adelante la investigada, con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones generales contenidas en la Ley 1480 de 2011, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y demás normas concordantes, cuyo desarrollo fue recopilado en una grabación de video y un informe radicados bajo el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022.

SEGUNDO: Que igualmente, esta Dirección requirió a la investigada mediante el oficio radicado con el número 22-457912-0 del 21 de noviembre de 2022, para que remitiera, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la citada comunicación, entre otras cosas, información relacionada con las políticas de renuncia, cancelación, cambio, devolución y garantía establecidas para compras realizadas en su página web y cómo podían consultarlas los consumidores; el procedimiento establecido para el ejercicio del derecho de retracto y la reversión del pago y la información suministrada sobre el particular; así como, los medios o canales dispuestos para que los consumidores radicaran peticiones, quejas o reclamos, el procedimiento establecido para tramitarlas, el término de respuesta y a través de qué medios informaba la decisión.

TERCERO: Que mediante escrito radicado con el número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022, la investigada remitió respuesta a lo ordenado por esta Autoridad.

CUARTO: Que mediante la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024, esta Dirección ordenó acumular la averiguación preliminar identificada con el número 22-457912, a la presente actuación (22-440615), toda vez que, se cumplían los requisitos propios de tal procedimiento (acumulación)¹.

QUINTO: Que en atención a la información recaudada en la etapa de averiguación preliminar, esta Dirección, por medio de la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024², inició la presente investigación administrativa mediante formulación de cargos en contra de **PAYLESS SHOESOURCE PSS DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 900.197.265-5, con base en los siguientes fundamentos:

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. “**ARTÍCULO 36. FORMACIÓN Y EXAMEN DE EXPEDIENTES.** Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad. (...)”.

² Acto administrativo notificado de manera electrónica el 17 de diciembre de 2024, según consta en la certificación radicada con el número 22-440615-6 del 18 de diciembre de 2024.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

5.1. En cuanto a la Imputación N° 1, se tuvo en cuenta la información recaudada durante la visita administrativa realizada el 3 de noviembre de 2022, a la página web: <https://www.paylesscolombia.co/cb/3>, pues en esta se advirtió que la investigada incluía un enlace denominado “preguntas frecuentes”, en el cual informaba a los consumidores que el periodo de garantía de los productos vendidos en dicho canal era de treinta (30) días contados a partir de la fecha de compra y la emisión de la factura.

De igual forma, después de revisar el archivo denominado “Anexos.pdf” aportado por la investigada con la respuesta radicada con el número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022, se encontró que en la “política de cambios y garantía” publicada en la página web del sujeto pasivo se informaba a los consumidores que para tramitar la garantía legal debían comunicarse con servicio al cliente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de compra.

Lo anterior, podría constituir una infracción a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, en el cual se indica de manera taxativa que el término de la garantía cuenta a partir de la fecha en que se entrega el producto al consumidor y no de la fecha de compra.

5.2. En cuanto a la Imputación N° 2, se fundamentó en la información recaudada durante la visita administrativa adelantada el 3 de noviembre de 2022 a la página web: <https://www.paylesscolombia.co/cb/4>, en la cual se evidenció que la investigada solicitaba como parte de los documentos necesarios para tramitar la garantía, el recibo de venta original o una copia del correo electrónico de confirmación. Lo anterior, se observó tanto en la pestaña denominada “política de cambios y garantía” como en el enlace de “preguntas frecuentes”.

Por consiguiente, este Despacho evidenció que el sujeto pasivo exigía para el trámite de la garantía legal el documento soporte de la compra realizada por el consumidor, lo cual, podría constituir una vulneración de lo establecido en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, que prohíbe la exigencia de la factura o su equivalente para hacer valer los derechos consignados en dicho cuerpo normativo, en concordancia con lo señalado en el artículo 2.2.2.32.2.1. del Decreto 1074 de 2015, pues en este se regula la información que debe acompañar la solicitud de garantía sin incluir la factura o un documento equivalente.

5.3. En cuanto a la Imputación N° 3, se tuvo en cuenta que durante la visita administrativa adelantada el 3 de noviembre de 2022, a la página web: <https://www.paylesscolombia.co/cb/5>, se evidenció que la investigada ofrecía el incentivo “10% de descuento adicional SOBRE EL VALOR TOTAL DE LA COMPRA exclusivo para aliados epm Promoción vigente hasta el 30 de Marzo de 2023. Aplica para usarse en varias ocasiones y sobre otras promociones. Válido en tiendas físicas, WhatsApp y www.paylesscolombia.co”; pero al parecer, en la pieza publicitaria revisada no informaba las condiciones de tiempo para acceder a la promoción, esto es, la fecha de inicio.

Sumado a lo expuesto, este Despacho advirtió que la investigada ofrecía en su cuenta de Facebook⁶ la promoción denominada “50% de descuento 2do artículo”; pero al parecer, la pieza publicitaria utilizada para dar a conocer el incentivo no indicaba todos los términos y condiciones para acceder a este, tales como: el plazo o vigencia de la oferta, si era acumulable o no con otras promociones y demás requisitos.

Asimismo, se observó que en dicha red social la investigada utilizaba una pieza publicitaria para dar a conocer la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”; pero al parecer, no informaba todos los términos y condiciones que rodeaban el ofrecimiento, tales como: el plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación, el número de unidades disponibles o inventario determinado, y si era acumulable con otras promociones.

³ Radicado 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022.

⁴ Ídem.

⁵ Ídem.

⁶ <https://www.facebook.com/PaylessColombia>.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Lo anterior, podría configurar un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en el cual se exige que la publicidad utilizada para dar a conocer promociones incluya todas las condiciones de tiempo, modo y lugar para acceder al beneficio, en concordancia con lo dispuesto en los incisos ii) y iii) del literal a) y el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, pues en estos se establecen criterios técnicos para la cabal aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error en la publicidad utilizada para anunciar incentivos.

5.4. En cuanto a la Imputación N° 4, se tuvo en cuenta la información recaudada durante la visita administrativa adelantada el 3 de noviembre de 2022 a la página web de la investigada⁷, debido a que, en el enlace denominado “política de cambios y garantía” dispuesto en la parte inferior de su comercio electrónico y más concretamente en el apartado “política de garantía” indicaba que si un consumidor iniciaba un trámite de garantía debía presentar “el recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico”, lo cual podría constituir una cláusula abusiva por presumir una manifestación de la voluntad del consumidor que generaba obligaciones a su cargo.

Lo anterior, podría constituir una infracción a lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 9 del artículo 43 de la misma ley, en los cuales se prohíben las cláusulas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor o que afecten el tiempo, modo o lugar en que este puede ejercer sus derechos, como aquellas en las que se presume una manifestación de su voluntad y de esta derivan obligaciones a su cargo.

5.5. En cuanto a la Imputación N° 5, se tuvo en cuenta que al revisar el archivo denominado “Anexos.pdf” aportado por la investigada mediante escrito radicado con el número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022, se encontró que el sujeto pasivo incluía en los “Términos y Condiciones” un apartado titulado “POLITICA DE RETRACTO”⁸, pero en este, al parecer, no informaba el término ni el procedimiento para ejercer tal derecho ni la obligación que genera para el proveedor de devolver el dinero pagado sin realizar descuentos o retenciones por concepto alguno, así como que dicho reintegro no podía exceder treinta (30) días calendario desde el momento en que se ejercía.

Lo anterior, podría suponer una vulneración de lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 46 y literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 9 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, en los cuales se regula la información que debe suministrarse al consumidor en las ventas a través de métodos no tradicionales o a distancia, como el comercio electrónico, incluyendo la obligación de informar sobre la existencia del derecho de retracto, el término y el procedimiento para ejercerlo.

5.6. En cuanto a la Imputación N° 6, se tuvo en cuenta que al revisar el archivo denominado “Respuesta requerimiento de información/Radicación 22-457912- -0 - Firmado.pdf”⁹, se encontró que el sujeto pasivo incluyó entre los canales dispuestos para que los consumidores radicarán peticiones, quejas y reclamos, el correo electrónico servicioalclientecolombia@payless.com.

De igual manera, al revisar la información recaudada durante la visita administrativa adelantada el 3 de noviembre de 2022, a la página web: <https://www.paylesscolombia.co/cb/>¹⁰, se evidenció que la investigada disponía en la parte inferior de la pantalla de inicio un enlace para acceder al correo electrónico ServicioALClienteColombia@Payless.com, en el cual, se podían radicar peticiones, quejas y reclamos, pero al parecer, dicho correo no permitía hacer seguimiento a tales solicitudes como exige el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

En otras palabras, al revisar la información suministrada por el sujeto pasivo y aquella dispuesta en su página web, esta Despacho advirtió que, posiblemente la investigada no dispuso un mecanismo en su canal de comercio electrónico, para que los

⁷ Radicado 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022.

⁸ Pág. 5

⁹ Aportado por la investigada mediante radicado número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022.

¹⁰ Radicado 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

consumidores hicieran seguimiento a las PQR ´ S presentadas por este medio, lo cual, supondría un incumplimiento de lo dispuesto en la precitada norma.

5.7. En cuanto a la Imputación N° 7, se tuvo en cuenta lo señalado por la investigada en el documento denominado “Respuesta requerimiento de información/Radicación 22-457912- -0 -Firmado.pdf”¹¹, en el cual, afirmó que el procedimiento para solicitar la reversión de pago se informaba a los consumidores en la política de devolución de dinero dispuesta en el enlace: <https://www.paylesscolombia.co/cb/content/23--Devolucion-de-dinero>.

Por consiguiente, se revisó la información recaudada durante la visita administrativa adelantada el 3 de noviembre de 2022¹², a la página web de la investigada y, particularmente, aquella consignada en el enlace denominado “Devolución de dinero” ubicado en la parte inferior de la pantalla de inicio, advirtiéndole que, al parecer, en dicho apartado no se informaba en qué consistía el derecho a la reversión de pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, como exige el numeral 10° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

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

SÉPTIMO: Que en el plazo señalado para presentar descargos a la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024, la investigada se pronunció sobre las imputaciones realizadas en dicho acto administrativo y allegó pruebas mediante escrito radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025.

OCTAVO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución N° 5198 del 14 de febrero de 2025¹³, ordenó la apertura del período probatorio, incorporó y otorgó valor probatorio a los documentos recaudados en la etapa de averiguación preliminar, así como a los allegados con el escrito de descargos, y decretó pruebas de oficio con el fin de que la investigada en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la comunicación de la resolución en mención, aportara las pruebas allí descritas.

NOVENO: Que la investigada, mediante documento radicado con el número 22-440615-13 del 4 de marzo de 2025, allegó las pruebas decretadas de oficio mediante la Resolución N° 5198 del 14 de febrero de 2025.

DÉCIMO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución N° 15291 del 26 de marzo de 2025¹⁴, incorporó y otorgó valor probatorio a todas y cada una de las pruebas recaudadas en las etapas del procedimiento administrativo sancionatorio, cerró el término probatorio y corrió traslado a la investigada para presentar sus alegatos de conclusión, los cuales fueron allegados mediante escrito radicado con el número 22-440615-19 del 15 de abril de 2025.

DÉCIMO PRIMERO: Marco jurídico

La Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores, en virtud de lo señalado en los numerales 17, 30, 56 y 57 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, modificado por el artículo 1° del Decreto 092 del 24 de enero de 2022.

¹¹ Aportado por la investigada mediante radicado número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022.

¹² Radicado 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022.

¹³ Acto administrativo comunicado el 17 de febrero de 2025, según consta en la certificación radicada con el número 22-440615-12 del 18 de febrero de 2025.

¹⁴ Acto administrativo comunicado el 27 de marzo de 2025, según consta en la certificación radicada con el número 22-440615-18 del 28 de marzo de 2025.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

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

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

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

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

DÉCIMO SEGUNDO: Imputaciones jurídicas objeto de estudio

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, se encargará de determinar si la conducta desplegada por **PAYLESS SHOESOURCE PSS DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 900.197.265-5, vulneró o no lo preceptuado en las siguientes normas: **i)** el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011; **ii)** el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015; **iii)** el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los incisos ii) y iii) del literal a) y literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia; **iv)** el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 9 del artículo 43 de la misma Ley; **v)** el numeral 4 del artículo 46 y literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 9 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto 1074 de 2015; **vi)** el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011; y **vii)** el numeral 10º del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto 1074 de 2015.

DÉCIMO TERCERO: Consideraciones de la Dirección

13.1. Consideraciones previas frente a los argumentos de la investigada

Previo al análisis del juicio de responsabilidad, esta Dirección encuentra procedente pronunciarse sobre parte de los argumentos expuestos por la investigada en sus escritos de defensa, debido a que no guardan relación directa con el fundamento de los cargos imputados, de la siguiente manera:

13.1.1. Frente a los principios de buena fe y transparencia, y su aplicación al caso concreto

Al respecto, la investigada señaló en sus escritos de defensa¹⁵ que actuó de buena fe y con total respeto hacia los derechos de los consumidores; sumado a lo cual, solicitó que la presente investigación se adelante conforme a dicho principio. Asimismo, señaló que los ajustes realizados en su sitio web demuestran una actuación correctiva, diligente y excluyen una actuación dolosa o negligente, al tiempo que, afirmó haber actuado de manera transparente y sin la intención de ocultar información.

Sobre el particular, es importante aclarar que, el principio de buena fe es una exigencia de honestidad y confianza a la cual deben someterse las actuaciones de las autoridades

¹⁵ Escrito de Descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025 y Alegatos de conclusión radicados con el número 22-440615-19 del 15 de abril de 2025.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

públicas y de los particulares, entre sí y ante éstas, la cual se presume y constituye un soporte esencial del sistema jurídico. También, se aplica respecto de cada una de las normas que componen el ordenamiento jurídico, por cuanto deben ser interpretadas a la luz de dicho principio, de tal suerte que, las disposiciones normativas que regulan el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes legales han de ser entendidas en el sentido más congruente con el comportamiento leal, fiel y honesto que se deben los sujetos intervinientes de la misma¹⁶.

En tal sentido, la buena fe rige en las actuaciones de cada uno de los miembros del conglomerado social, y permite la regulación y desarrollo de las relaciones entre los individuos, de allí que el legislador le haya dado un lugar preponderante en la Carta Política, pues, lo instituye como un deber constitucional de todos los particulares e instituciones públicas¹⁷.

Por lo anterior, puede indicarse que, de conformidad con lo señalado en el artículo 83 de la Constitución Política, la buena fe se presume en las actuaciones que los particulares adelantan ante las autoridades públicas, es decir, cobra relevancia en las relaciones jurídico-administrativas y, por tanto, las actuaciones de los particulares y las autoridades deben desarrollarse y ser gobernadas por este principio¹⁸.

Así las cosas, este principio debe ser tenido en cuenta por las autoridades administrativas y judiciales como fundamento de sus fallos y como elemento de interpretación; sin embargo, no conlleva —de ningún modo— que su empleo pueda reemplazar el contenido del derecho aplicable, tal y como lo ha expuesto la Corte Constitucional, así:

“(…) El juez debe siempre tener como fundamento de su fallo las disposiciones jurídicas relativas al caso; el principio de buena fe no puede reemplazar el derecho aplicable, aunque sí debe ser una guía en la lectura, interpretación y aplicación del mismo, puesto que los deberes de lealtad, claridad, equilibrio, solidaridad y colaboración, entre otros, están implícitos en cualquier relación contractual —aunque con un contenido específico de acuerdo a la naturaleza de la misma—, de manera que aunque las partes no los mencionen en las cláusulas contractuales, sus actuaciones deben realizarse y ser valoradas teniendo en cuenta dichos postulados (…)”¹⁹. (Subrayas fuera de texto original).

Por su parte, el Consejo de Estado manifestó:

“(…) Sobre el alcance del principio de buena fe, en la sentencia T-568 de 1992, la Corte Constitucional también advirtió: “la buena fe no puede implicar que el Derecho la admita y proclame como criterio eximente de la responsabilidad que, según las leyes, corresponde a quienes incurren en acciones u omisiones dolosas o culposas que ameritan la imposición de sanciones judiciales o administrativas. Hacer del principio de la buena fe una excusa de ineludible aceptación para consentir conductas lesivas del orden jurídico equivale a convertir éste en sistema inoperante. Pese a la obligatoriedad del principio constitucional enunciado, éste se edifica sobre la base de una conducta cuidadosa de parte de quien lo invoca, en especial si la ley ha definido unas responsabilidades mínimas en cabeza del que tiene a su cargo determinada actividad”.

Aquí interesa resaltar que **el principio de buena fe no es absoluto porque no puede constituir un eximente de responsabilidad frente a conductas lesivas del orden jurídico. En otras palabras, la ley impone unas obligaciones y el principio de buena fe no puede servir de excusa para**

¹⁶ CORTE CONSTITUCIONAL. SALA PLENA DE LA CORTE CONSTITUCIONAL. Magistrado Ponente: CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ. Sentencia C-131 de 2004. Expediente D-4599 de 19 de febrero de 2004. Actor: Manuel Alberto Restrepo Medina.

¹⁷ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. “ARTÍCULO 83: Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas”.

¹⁸ Cfr. Ibid.

¹⁹ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección al Consumidor. Resolución N° 58111 de 18 de septiembre de 2017. Corte Constitucional. Sentencia T-537 de 6 de agosto de 2009. Expediente T-1.954.426. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

desconocer esas obligaciones, so pena de hacer inoperante el orden jurídico. (...)”²⁰. (Resaltado fuera de texto).

Bajo tales consideraciones, esta Superintendencia no discute la buena fe con la que haya podido proceder la investigada; no obstante, debe evaluar su actuación para confirmar si vulneró o no las normas que regulan su actividad comercial pues éstas son de orden público y obligatorio cumplimiento y, por tanto, no podrían desconocerse acudiendo al principio de buena fe²¹.

Así las cosas, una interpretación como la pretendida por la investigada, que acuda a la buena fe para justificar la vulneración de derechos colectivos, como aquellos conferidos a los consumidores o usuarios, supondría una restricción al ejercicio de las facultades asignadas a esta Entidad y un límite para la protección efectiva de tales garantías, reconocidas desde la Constitución. Por consiguiente, correspondía a la investigada acatar las normas que regulan la comercialización de bienes y servicios, y esto será lo evaluado al momento de revisar cada imputación formulada en su contra, pues, como se viene explicando, el principio de buena fe no puede reemplazar el derecho aplicable.

En línea con lo anterior, respecto del argumento dirigido a señalar que el sujeto pasivo actuó con la intención de garantizar transparencia en la información y no con la intención de ocultarla, esta Dirección destaca que, en esta clase de investigaciones no se analiza la actuación dolosa, negligente o incluso diligente del administrado, o la involuntariedad en el despliegue de la conducta; sino la infracción misma, es decir, la transgresión del principio de legalidad o de la norma.

Sobre el particular, el Tribunal Administrativo de Cundinamarca señaló lo siguiente:

“(…)

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

No obstante la naturaleza objetiva de la Responsabilidad en esta clase de actuaciones administrativas, en las que se encuentra en juego el interés público, sin que sea necesario abordar la culpa de la administración, es lo cierto que conforme a las garantías del debido proceso y derecho de defensa, la fuerza mayor y caso fortuito pueden ser alegados válidamente como eximentes de responsabilidad (...)”²². (Subrayas fuera de texto original).

De igual manera, la Corte Constitucional confirmó en la Sentencia C- 973 de 2002, que la responsabilidad en materia de derecho de consumo no es subjetiva porque no depende de que se haya ocasionado daño a una o varias personas en particular, derivada de una actuación dolosa o negligente, más bien, la transgresión de lo dispuesto en las normas que regulan la materia, y la ausencia de una causal eximente de responsabilidad, es suficiente para declarar la responsabilidad del sujeto investigado e imponer las sanciones a que haya lugar.

En este orden de ideas, resulta claro que, en materia de protección al consumidor basta con el incumplimiento de las obligaciones consignadas en la norma o la trasgresión de los mandatos legales para establecer la responsabilidad del sujeto pasivo, sin que deba realizarse un estudio sobre la intencionalidad o la culpa del infractor.

Por consiguiente, resulta claro que en el caso bajo estudio la determinación de la responsabilidad dependerá de que se confirme o no, con base en el material probatorio oportuna y debidamente recaudado e incorporado al sumario, el incumplimiento de lo dispuesto en las normas imputadas, sin que sea necesario revisar la culpa o intención

²⁰ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Cuarta. Sentencia del 26 de febrero de 2015. Radicación 11001-03-15-000-2014-01114-01(AC). C.P. HUGO FERNANDO BASTIDAS BARCENAS.

²¹ Ibidem.

²² TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA. Sección Primera. Subsección “A”. Proceso N° 250002341000201601306-00. Medio de Control: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. Demandando: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Asunto: Sentencia de Primera Instancia. 9 de mayo de 2019.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

del administrado en la comisión de la(s) infracción(es); razón por la cual, los argumentos revisados en el presente apartado son incapaces de librar a la investigada del presente juicio de responsabilidad, pues como se expuso, la buena fe no puede alegarse para desconocer deberes legales y la transparencia o falta de intención en la violación de tales deberes, no constituye una causal eximente de responsabilidad.

13.1.2. En cuanto a la aplicación del principio de presunción de inocencia y la carga de la prueba en el presente procedimiento administrativo sancionatorio

Al respecto, señaló la investigada en su escrito de descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025, que “(...) no existe evidencia concluyente que demuestre que Payless incurrió en una falta. En ausencia de pruebas que acrediten el incumplimiento, debe prevalecer la presunción de que nuestras acciones fueron realizadas de manera lícita y adecuada”²³.

Dicho esto, resulta importante señalar que, sobre la presunción de inocencia se pronunció la Corte Constitucional en la sentencia C-003/17 del 18 de enero de 2017, en la cual indicó lo siguiente:

“3.1.1. La presunción de inocencia es un derecho en virtud del cual la persona deberá ser tratada como inocente mientras no se demuestre lo contrario a través de un proceso judicial adelantado con todas las garantías, en el cual se le haya declarado judicialmente culpable mediante sentencia ejecutoriada. Asimismo, la presunción de inocencia es una de las garantías que hacen parte del debido proceso y tiene un carácter fundamental, por lo cual debe aplicarse no solo a sanciones penales, sino también administrativas. Al respecto, desde el inicio de la jurisprudencia se ha dicho lo siguiente:

“En este orden de ideas, con la consagración de la presunción de inocencia como derecho fundamental constitucional extensivo a toda disciplina sancionatoria se busca vincular a las autoridades que, en ejercicio de sus funciones, impongan sanciones de cualquier índole. De esta forma, se quiere evitar la presencia de actuaciones arbitrarias, en la cual el funcionario unilateralmente imponga la sanción, y que la presunción de inocencia que establece la Constitución sólo sea desvirtuada a través de un proceso en donde el sindicado tenga la posibilidad de ejercer su derecho a la defensa de la debida forma”²⁴. (Subrayas fuera de texto original).

Bajo tales consideraciones, resulta acertado concluir que, los derechos al debido proceso y presunción de inocencia se encuentran estrechamente ligados, y éste último se erige como uno de los principios fundamentales del derecho administrativo sancionatorio; de manera que, como en el curso de la presente investigación se surtieron las etapas propias del trámite que nos ocupa, y se permitió al sujeto pasivo pronunciarse sobre los cargos formulados en su contra, presentar y solicitar las pruebas que consideró favorables a sus intereses, y controvertir las que supuso contrarias, resulta claro que se ha presumido su inocencia; pues, de lo contrario, se habrían omitido las etapas procesales referidas.

En otras palabras, para esta Dirección es evidente que el derecho a la presunción de inocencia ha gobernado la presente investigación administrativa, pues, además de que se han agotado las etapas procesales del caso y en todas ellas se ha garantizado la participación de la investigada, las conductas reprochadas en el acto administrativo de formulación de cargos fueron señaladas como posibles, presuntas y/o aparentes²⁵ — precisamente— partiendo de la presunción de inocencia del sujeto pasivo.

Sumado a lo anterior, al revisar los numerales 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, y 8.7 de la Resolución No. 79770 del 16 de diciembre de 2024, se advierte que esta Autoridad

²³ Escrito de Descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Pág. 8

²⁴ Corte Constitucional Sala Plena, 18 de enero de 2017. Expediente D-11399. Magistrado Ponente: AQUILES ARRIETA GÓMEZ. Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017/c-003-17.htm>.

²⁵ “Ha de indicarse que el Auto de Pliego de Cargos, por un lado, aquella relación de faltas o infracciones que concretan la imputación jurídico fáctica reprochada al funcionario público o particular que cumple funciones públicas sometido a investigación, y de otro, la pieza que delimita el debate probatorio y plantea el marco de imputación para su defensa y al investigador para proferir congruentemente y conforme al debido proceso el fallo correspondiente. (Sentencia 2012-00067/0285-12 de febrero 19 de 2018 - CONSEJO DE ESTADO SECCIÓN SEGUNDA - SUBSECCIÓN B - Consejero Ponente: Dr. César Palomino Cortés)

mencionó las disposiciones presuntamente vulneradas, el fundamento fáctico de las imputaciones y el material probatorio que las sustentó, lo cual, deja claro el contexto de “presunción de inocencia” en que se inició la presente investigación.

En otras palabras, teniendo en cuenta que este Despacho fundamentó cada cargo en el material probatorio legal y oportunamente recaudado, con base en el cual estableció que existía mérito para adelantar la presente investigación; sumado a lo cual, ha garantizado la participación del sujeto pasivo en cada una de las etapas que componen el procedimiento administrativo sancionatorio con el fin de asegurar el ejercicio del derecho de defensa y contradicción, resulta claro que la presunción de inocencia ha gobernado la actuación que nos ocupa.

No obstante, en cuanto a la suficiencia o no de las pruebas que hacen parte del sumario para soportar el incumplimiento de las normas imputadas, este Despacho se pronunciará al momento de revisar cada cargo para adoptar la decisión correspondiente —precisamente— porque para el efecto es necesario evaluar el material probatorio que hace parte del plenario y los argumentos planteados por el sujeto pasivo frente a cada conducta investigada.

En conclusión, los argumentos planteados en torno a la presunción de inocencia y la carga de la prueba no tienen facultad de prosperar, pues como se indicó, la presunción de inocencia se ha respetado en el trámite de la presente actuación y este Despacho soportó cada uno de los cargos imputados en el material probatorio legalmente recaudado e incorporado, más allá de que en la instancia que nos ocupa se revisen nuevamente, junto con las pruebas allegadas por el sujeto pasivo para soportar sus argumentos, y con base en el análisis conjunto de tales elementos, se adopte la decisión que en derecho corresponda; por consiguiente, los argumentos referidos serán descartados.

13.1.3. Frente a la aplicación de los principios de legalidad, proporcionalidad, razonabilidad y equidad administrativa en el caso bajo estudio

Al respecto, la investigada solicitó en sus escritos de defensa²⁶, dar aplicación a los principios de legalidad, proporcionalidad, razonabilidad y equidad administrativa, teniendo en cuenta que, a su juicio, no se probó que algún consumidor hubiera sufrido daño o perjuicio por los requisitos establecidos en su momento para la recepción de solicitudes de garantía, y para adelantar la valoración procedente en caso de considerar la imposición de una sanción.

Con ocasión a lo planteado por la investigada en torno al supuesto de que no se probó el daño o perjuicio sufrido por algún consumidor o consumidores derivado de los requisitos establecidos para atender solicitudes de garantía, resulta preciso indicar que, las normas en las cuales se soportó el reproche referido, no exigen la concreción de un daño particular y concreto como requisito para que se presente la infracción, contrario a esto, el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, prohíbe de manera clara y precisa la exigencia de la factura para que el consumidor haga valer los derechos contenidos en dicha ley, y el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, establece los requisitos de tal solicitud (garantía), entre los cuales, no se encuentra la presentación de la factura o un documento equivalente.

Así las cosas, la prueba extrañada por la investigada carece de conducencia, pertinencia y utilidad, frente a las conductas que darían lugar al incumplimiento de lo dispuesto en las normas imputadas, pues —se reitera— para probar la vulneración de lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, es necesario contar con evidencia de que el sujeto exigió la presentación de la factura o su equivalente para permitir el ejercicio de los derechos contenidos en dicha ley. Y la infracción de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, supone la necesidad de probar que el sujeto exigió documentos adicionales a los señalados en tal disposición para tramitar las solicitudes de garantía presentadas por los consumidores. Por consiguiente, este argumento carece de fundamento legal y no tiene facultad de prosperar.

²⁶ Escrito de Descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025 y Alegatos de conclusión radicados con el número 22-440615-19 del 15 de abril de 2025.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Dicho esto, resulta pertinente aclarar que esta Autoridad despliega la facultad sancionatoria legalmente atribuida²⁷, como uno de los instrumentos que tiene para ejercer sus funciones y garantizar el cumplimiento de las normas cuyo control le compete. De manera que, si tiene conocimiento de posibles infracciones al régimen de protección consumidor inicia la investigación correspondiente para establecer si se vulneraron los derechos amparados en tales disposiciones o se incumplieron las obligaciones impuestas a los productores y proveedores, caso en el cual procede la imposición de una sanción de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

En este orden, el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece las sanciones que proceden por el desconocimiento de las normas contenidas en dicha ley, señalando que corresponden a: i) multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes; ii) cierre temporal del establecimiento de comercio; iii) en caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio; iv) prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos; v) la destrucción de un determinado producto; y vi) multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

En otras palabras, la norma en cita deja clara la consecuencia de infringir las normas de protección al consumidor contenidas en tal disposición y, por tanto, corresponde a este Despacho, entre otras cosas, adelantar la investigación administrativa correspondiente para establecer si se presentan infracciones al citado régimen, caso en el cual, debe imponer alguna de las sanciones establecidas en el artículo referido.

Por consiguiente, resulta claro que la potestad sancionadora que ostenta esta Autoridad se encuentra delimitada por los principios que rigen las actuaciones administrativas, entre los cuales, el de legalidad y proporcionalidad.

Así, en lo que tiene que ver con el principio de legalidad el legislador estableció, previo al inicio de la presente investigación, un marco normativo en materia de protección al consumidor y facultó a esta Entidad para sancionar las conductas que desconocieran tales disposiciones, al tiempo que, fijo las sanciones procedentes, el valor máximo de las multas y los criterios a tener en cuenta para la tasación de estas últimas; con lo cual, resulta claro que el principio referido se cumple en la investigación que nos ocupa.

Ahora bien, en cuanto a los principios de proporcionalidad y razonabilidad, el ejercicio de la potestad sancionatoria a cargo de la administración requiere²⁸ que exista correspondencia entre la conducta o hecho reprochado y la sanción prevista en la norma, de tal forma que se asegure tanto al administrado como al funcionario competente, un marco de referencia que permita la determinación de la sanción en cada caso concreto.

De esta manera y como se estudiará a fondo más adelante, en caso de confirmarse que la investigada vulneró las normas imputadas, esta Dirección establecerá mediante un análisis del caso concreto la imposición de una sanción administrativa que atienda lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011. Para el efecto, y en caso de que proceda la imposición de una multa, se tendrá en cuenta el valor máximo establecido en la norma (2.000 smmlv), y los criterios fijados para la dosificación frente a los hechos probados.

No obstante, en este punto es importante destacar que la adopción de medidas correctivas, como las que dice haber implementado la investigada, no constituye una

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

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

²⁸ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C- 412 de 2015. Expediente D-10485. Magistrado Sustanciador: ROJAS RÍOS, Alberto. 1 de julio de 2015.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

causal eximente de responsabilidad, sino una actuación que puede conllevar a la aplicación de uno de los criterios establecidos para graduar la multa a imponer, en caso de confirmarse que el sujeto pasivo vulneró las normas de protección al consumidor.

Por otra parte, y en lo que tiene que ver con el principio de equidad administrativa, resulta necesario indicar que este supone la obligación que tienen las autoridades de actuar conforme a los principios que rigen la función administrativa, de manera justa, imparcial y respetuosa de los derechos de las personas.

Al respecto, se pronunció la Corte Constitucional en la sentencia C-1547/00, indicando entre otras cosas, lo siguiente:

“En primer lugar, la equidad le permite al operador jurídico evaluar la razonabilidad de las categorías generales de hechos formuladas por el legislador, a partir de las situaciones particulares y concretas de cada caso. En este sentido, la equidad se introduce como un elemento que hace posible cuestionar e ir más allá de la igualdad de hecho que el legislador presupone. La equidad permite al operador jurídico reconocer un conjunto más amplio de circunstancias en un caso determinado. Dentro de dichas circunstancias, el operador escoge no sólo aquellos hechos establecidos explícitamente en la ley como premisas, sino que, además, puede incorporar algunos que, en ciertos casos “límites”, resulten pertinentes y ponderables, y permitan racionalizar la igualdad que la ley presupone.

En segundo lugar, la equidad actúa como un elemento de ponderación, que hace posible que el operador jurídico atribuya y distribuya las cargas impuestas por la norma general, proporcionalmente, de acuerdo con aquellos elementos relevantes, que la ley no considera explícitamente. La consecuencia necesaria de que esta ley no llegue a considerar la complejidad de la realidad social, es que tampoco puede graduar conforme a ésta los efectos jurídicos que atribuye a quienes se encuentren dentro de una determinada premisa fáctica contemplada por la ley. Por ello, la equidad –al hacer parte de ese momento de aplicación de la ley al caso concreto– permite una graduación atemperada en la distribución de cargas y beneficios a las partes. En este sentido, el operador, al decidir, tiene en cuenta no las prescripciones legales, sino los efectos concretos de su decisión entre las partes. En virtud de la importancia que tiene para el sistema jurídico este momento crítico de aplicación de la ley, esta Corte ha reiterado la idea de que “Más fácil se concibe un sistema jurídico sin legislador que sin jueces, puesto que sin la posibilidad de proyectar la norma sobre el caso concreto, el derecho deja de ser lo que es” (Sentencia C-083 de 1995, M.P. Carlos Gaviria Díaz).

De lo anterior es necesario concluir que el hecho de que los operadores jurídicos y, en particular los jueces, tengan en cuenta la equidad y atribuyan a las partes los efectos de sus decisiones de acuerdo con un conjunto más completo de circunstancias de la realidad social no resulta contrario a nuestro ordenamiento constitucional. Por el contrario, contribuye a desarrollar el artículo 13 de la Carta, en la medida en que dicha norma establece que ‘el Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva (...)’²⁹. (Subrayas fuera de texto original)

En ese contexto, la equidad administrativa busca garantizar un trato justo e imparcial entre los ciudadanos y la administración pública, de manera que se aplique la ley a la complejidad de la realidad social cuando lo establecido por el legislador parece no considerar explícitamente dicha realidad y, en consecuencia, mal podría establecer los efectos jurídicos de la conducta reprochada. Por ello —dice la Corte— la equidad como parte de ese momento de aplicación de la ley al caso concreto permite una graduación atemperada en la distribución de cargas y beneficios a las partes.

En atención a lo apenas expuesto, esta Autoridad encuentra acreditado que las normas imputadas a la investigada tuvieron en cuenta la realidad de los hechos probados y las circunstancias particulares en que desarrollaba su actividad económica; lo cual, se mantendrá para adoptar la decisión que nos ocupa y, por tanto, el análisis que se realice observará las condiciones propias del caso para garantizar el respeto por los principios

²⁹ CORTE CONSTITUCIONAL Sala Plena, 21 de noviembre de 2020. Expediente D-3007. Magistrada Ponente: CRISTINA PARDO SCHLESINGER.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

constitucionales de igualdad, imparcialidad y justicia material, tanto al momento de adoptar la decisión, como para tasar la multa —en caso de confirmarse la(s) infracción(es) imputadas— con base en los criterios de dosificación establecidos en el parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

En conclusión, las solicitudes de la investigada encaminadas a que se valore subsidiariamente: la ausencia de prueba sobre el perjuicio causado a un consumidor o consumidores en particular, la corrección voluntaria de las prácticas presuntamente infractoras, la colaboración activa con esta Autoridad y la ausencia de antecedentes³⁰, está supeditada al análisis que se realice en esta Instancia de las circunstancias fácticas y jurídicas particulares, las pruebas incorporadas al sumario y los argumentos de defensa planteados por el sujeto pasivo, con el fin de establecer si se vulneraron o no las normas imputadas.

Así, en caso de establecer que no se infringieron las normas imputadas se ordenará el archivo de la investigación. Pero en el evento de confirmar que la actuación del sujeto pasivo vulneró tales disposiciones, se impondrá la sanción correspondiente con fundamento en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011; de manera que, si procede la imposición de una multa se tendrán en cuenta los hechos probados en el caso bajo estudio, de cara a los criterios establecidos en el parágrafo 1° del citado artículo para fijar una sanción que atienda los principios de legalidad, proporcionalidad, razonabilidad y, por tanto, equidad administrativa.

13.1.4. Frente a la aplicación del principio de in dubio pro administrado en las actuaciones administrativas sancionatorias

Al respecto, el sujeto pasivo manifestó en su escrito de alegatos de conclusión que, “No se ha configurado infracción alguna. La imputación parte de una interpretación gramatical equivocada y no sustentada en hechos probados. Prima el principio de in dubio pro administrado”³¹.

En atención a lo señalado por la investigada, este Despacho parte por aclarar que, la figura de in dubio pro administrado derivada de la presunción de inocencia consignada en el artículo 29 Constitucional, aplica al derecho administrativo sancionatorio, pero no de manera automática ni absoluta, como pretende la investigada; lo cual se evidencia en el pronunciamiento del Consejo de Estado que define tal figura en los siguientes términos:

“La presunción de inocencia va acompañada de otra garantía: ‘el in dubio pro administrado’, toda vez que si el Estado no cumple con la carga probatoria que le corresponde y existen dudas razonables respecto de la responsabilidad de quien está siendo objeto de investigación, la única respuesta posible es la exoneración.

No obstante lo anterior, es indispensable señalar que los principios de presunción de inocencia y de ‘in dubio pro administrado’, admiten modulaciones en derecho administrativo sancionatorio que incluso podría conducir a su no aplicación, es decir procedimientos administrativos sancionatorios en los que se parte de la regla inversa: se presume la culpabilidad, de forma tal que la carga de la prueba se desplaza al presunto infractor y para que éste no sea declarado responsable debe demostrar durante la actuación administrativa que actuó diligentemente o que el acaecimiento de los hechos se dio por una causa extraña (fuerza mayor, caso fortuito o intervención de un tercero). No se trata de un régimen de responsabilidad objetiva sino de una reasignación de la carga probatoria, la responsabilidad sigue siendo subjetiva porque como se desprende de lo afirmado existe la posibilidad de exoneración comprobando un comportamiento ajustado al deber objetivo de cuidado”³². (Subrayas fuera de texto original)

Bajo esta óptica, cuando se trata de garantizar los derechos de los consumidores, la Corte Constitucional ha reconocido que son sujetos de especial protección —en atención

³⁰ Escrito de Descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Pág. 8

³¹ Alegatos de conclusión radicados con el número 22-440615-19 del 15 de abril de 2025. Pág. 2

³² Consejo de Estado Sección Tercera Subsección C. 22 de octubre de 2012. Radicación número: 05001-23-24-000-1996-00680-01(20738). Consejero ponente: ENRIQUE GIL BOTERO

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

a la posición asimétrica que ocupan respecto de productores y proveedores—y así lo plasmó en la sentencia C-1141 de 2000, cuyos apartes se transcriben a continuación:

“(…)

Sin perjuicio de los diferentes esquemas o modelos de responsabilidad que puede consagrar la ley, no puede entonces en modo alguno ignorarse la posición real del consumidor y del usuario, puesto que justamente su debilidad en el mercado ha sido la circunstancia tenida por el constituyente para ordenar su protección. Esta tutela constitucional terminaría despojada de sentido si el legislador, al determinar libremente el régimen de responsabilidad del productor, decidiese adoptar una orientación formalista o imponer al consumidor cargas excesivas como presupuesto para el ejercicio de sus derechos y de las correspondientes acciones judiciales. El indicado fin al que apunta el sistema constitucional de protección del consumidor, no es conciliable con todas las opciones normativas; ni tampoco puede desvirtuar el esquema participativo que contempla la Constitución, el cual reserva al consumidor y a sus organizaciones una destacada función para incidir en los procesos y asuntos que directamente los afectan.

(…)

Ninguna utilidad práctica, en verdad, tendría el derecho del consumidor, elevado a norma constitucional, si las leyes que lo desarrollan no se notifican de las situaciones de inferioridad del consumidor y restablecen el equilibrio con los actores de la vida económica, principalmente permitiéndole franquear las instituciones procesales de resarcimiento de perjuicios sin que se le impongan condiciones excesivamente gravosas que escapen a su control y que se erigen en obstáculos mayúsculos para deducir la responsabilidad a los productores que quebrantan las condiciones de seguridad a las que tiene derecho”³³. (Subrayas fuera de texto original).

De igual manera y en línea con lo expuesto, el legislador estableció en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011, que las disposiciones contenidas en dicha ley deben interpretarse en la forma más favorable al consumidor, y de presentarse dudas se resolverán en beneficio de este último; lo cual, confirma la protección especial que merecen los usuarios ante la asimetría propia de las relaciones de consumo, en las cuales productores y proveedores tienen una clara ventaja respecto de los consumidores.

Así las cosas y en virtud de la especialidad que reviste la responsabilidad del mercado en materia de protección al consumidor, si bien se reconoce la figura de *in dubio pro administrado*, en el sentido de garantizar el derecho a la presunción de inocencia, esto no implica que en caso de existir dudas, estas se resuelvan —per se— en favor del sujeto investigado. Por consiguiente, teniendo en cuenta la favorabilidad reconocida en beneficio de los consumidores, este Despacho se pronunciará sobre la supuesta indebida interpretación gramatical alegada por el sujeto pasivo, al momento de evaluar su responsabilidad frente a cada imputación formulada.

Ahora bien, sobre el concepto de duda razonable traído a colación por el Consejo de Estado en la decisión citada líneas atrás, la Corte Constitucional señaló, en la sentencia C-495 de 2019, lo siguiente:

“30. Las dudas que implican la decisión de archivo del asunto o que conducen a proferir un fallo absolutorio, son las razonables u objetivas, es decir, aquellas que luego del desarrollo de la instrucción, surgen de un análisis conjunto de las pruebas obrantes en el expediente, presidido por la sana crítica y la experiencia. La duda razonable resulta cuando del examen probatorio no es posible tener convicción racional respecto de los elementos de la responsabilidad y, por lo tanto, no se cuenta con las pruebas requeridas para proferir una decisión condenatoria, que desvirtúe plenamente la presunción de inocencia. Es decir que las dudas irrazonables, subjetivas o que se fundan en elementos extraprocesales, no permiten proferir una resolución favorable, cuando los elementos de la responsabilidad se encuentren debidamente probados en el expediente. La certeza o convicción racional equivale a un estándar probatorio denominado de convicción más allá de toda duda razonable por lo que, para poder ejercer el poder punitivo del Estado, no se requiere la certeza absoluta, sino que las pruebas

³³ Sala Plena de la Corte Constitucional, 30 de agosto de 2000. Referencia: expediente D-2830. Magistrado Ponente: Dr. EDUARDO CIFUENTES MUÑOZ.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

válidamente recaudadas demuestren la reunión de los elementos de la responsabilidad y, al respecto, no existan dudas derivadas de la insuficiencia probatoria o de contradicciones probatorias insuperables a partir del examen conjunto del expediente” ³⁴. (Subrayas fuera de texto original).

Bajo las anteriores consideraciones, resulta claro que la duda razonable no es aquella que deriva de una apreciación subjetiva del material probatorio incorporado al sumario, sino que surge del análisis conjunto de dichos elementos, sumado a la aplicación de las reglas de la sana crítica y la experiencia; pero además, la Corte aclara que para ejercer el poder sancionatorio las autoridades públicas no requieren certeza absoluta, sino que las pruebas sirvan para confirmar la responsabilidad del sujeto pasivo y que no existan dudas derivadas de la insuficiencia o contradicción probatoria, que sean insuperables a partir del examen conjunto del expediente.

En ese orden de ideas, si bien corresponde a este Despacho recaudar material probatorio con el fin de establecer si existen conductas que podrían constituir infracciones a las normas que amparan los derechos de los consumidores e iniciar la investigación administrativa correspondiente, será después de concluir las etapas propias de tales actuaciones que se realice el análisis conjunto de los elementos probatorios incorporados al sumario para adoptar la decisión de fondo con base en las reglas de la sana crítica y la experiencia, pero también, con base en las particularidades de esta clase de actuaciones, como la favorabilidad reconocida por el legislador en beneficio de los consumidores.

Así las cosas, más allá de que el sujeto pasivo considere insuficientes las pruebas que dieron lugar al inicio de la presente investigación, la simple manifestación en este sentido es incapaz de acreditar la supuesta falencia alegada y, más bien, corresponde a una apreciación subjetiva por parte de la investigada. No obstante, este Despacho considera pertinente aclarar cuáles fueron las pruebas que soportaron los hechos reprochados a la investigada, como se resume en la siguiente tabla:

TABLA N°. 1 FUNDAMENTO FÁCTICO DE LAS IMPUTACIONES Y MATERIAL PROBATORIO		
IMPUTACIÓN	FUNDAMENTO FÁCTICO	PRUEBA E INCORPORACIÓN
Imputación N° 1: Presunta infracción de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011. Al parecer, el sujeto pasivo estableció que la garantía de los productos comercializados iniciaba una vez concluida la compra.	En el enlace de preguntas frecuentes dispuesto en el sitio web de la investigada, al parecer, se informa “El período de garantía será de treinta 30 días, a partir de la fecha de compra del producto y la emisión de la factura.”	Visita administrativa radicada con el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022. Se incorporó mediante la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024
	En las políticas de cambios y garantías dispuestas en el sitio web de la investigada, al parecer, se informa que para aplicar la garantía legal el consumidor debía contactar a servicio al cliente dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de compra.	Archivo “Anexos” radicado con el número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022. Se incorporó mediante la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024.
Imputación N° 2: Posible vulneración de lo establecido en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo	En la política de garantía informada en el sitio web de la investigada, al parecer, se exigía como requisito adicional para hacer efectiva la garantía, la presentación del recibo de venta original del producto adquirido.	Visita administrativa radicada con el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022. Se incorporó mediante la Resolución N° 79770

³⁴ Corte Constitucional Sala Plena. 22 de octubre de 2019. Expediente: D-13121. Magistrado Ponente: ALEJANDRO LINARES CANTILLO.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

TABLA N°. 1 FUNDAMENTO FÁCTICO DE LAS IMPUTACIONES Y MATERIAL PROBATORIO		
IMPUTACIÓN	FUNDAMENTO FÁCTICO	PRUEBA E INCORPORACIÓN
2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015. Al parecer, el sujeto pasivo estaría exigiendo como condición para solicitar la garantía, la presentación del recibo de venta original o una copia de confirmación del correo electrónico.		del 16 de diciembre de 2024
	En la sección de preguntas frecuentes informada en el sitio web de la investigada, al parecer, se exigía como requisito adicional para hacer efectiva la garantía, la presentación del recibo de venta original del producto adquirido.	Visita administrativa radicada con el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022. Se incorporó mediante la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024
Imputación N° 3: Presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en los incisos ii) y iii) del literal a) y literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia. Al parecer, el sujeto pasivo no informaba en las piezas publicitarias utilizadas para dar a conocer promociones, todas las condiciones para acceder a tales beneficios.	La investigada informó en su publicidad “10% de descuento adicional SOBRE EL VALOR TOTAL DE LA COMPRA exclusivo para aliados EPM Promoción vigente hasta el 30 de marzo de 2023. Aplica para usarse en varias ocasiones y sobre otras promociones. Válido en tiendas físicas, WhatsApp y www.paylesscolombia.co ”, pero al parecer, no informaba la fecha de inicio de la promoción.	Visita administrativa radicada con el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022. Se incorporó mediante la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024
	La investigada informó en su publicidad “50% de descuento 2do artículo”, pero al parecer, no indicó todas las condiciones para acceder a la promoción, teniendo en cuenta que, en el comentario contiguo a la pieza, señalaba “No aplica para artículos en liquidación”	
	La investigada informó en su publicidad “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA “No acumulable en la promoción actual”, pero al parecer, no indicó todas las condiciones de tiempo, modo y lugar para acceder al beneficio.	
Imputación N° 4: Presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 9 del artículo 43 de la misma Ley. Al parecer, el sujeto pasivo estableció disposiciones contractuales que podrían ser abusivas.	Estipulación incluida en la política de garantía informada en el sitio web de la investigada, que podría constituir una cláusula abusiva por presumir una manifestación de voluntad del consumidor de la cual derivaban obligaciones a su cargo.	Visita administrativa radicada con el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022. Se incorporó mediante la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

TABLA N°. 1 FUNDAMENTO FÁCTICO DE LAS IMPUTACIONES Y MATERIAL PROBATORIO		
IMPUTACIÓN	FUNDAMENTO FÁCTICO	PRUEBA E INCORPORACIÓN
Imputación N° 5: Presunta infracción a lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 46 y literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 9 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto 1074 de 2015. Al parecer, el sujeto pasivo no informó respecto del derecho de retracto, el procedimiento para ejercerlo, ni datos como el tiempo de devolución del dinero.	La política de retracto publicada en el sitio web de la investigada, señalaba “El derecho de retracto de compra se concibe en la ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor) en Colombia, el término máximo para ejercer el derecho en Colombia será de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato”.	Escrito de respuesta allegado por la investigada mediante el radicado número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022 Se incorporó mediante la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024
Imputación N° 6: Posible infracción a lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011. Al parecer, el sujeto pasivo no dispuso en su página web de mecanismos para que el consumidor pudiera hacer seguimiento a las peticiones, quejas o reclamos, presentadas por dicho canal.	La investigada indicó que los consumidores podían radicar las quejas, peticiones y reclamos, a través del correo electrónico servicioalcliente colombia@payless.com, por teléfono y mediante remisión física a las instalaciones administrativas.	Escrito de respuesta allegado por la investigada mediante el radicado número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022 Se incorporó mediante la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024
	La investigada disponía del enlace ServicioALClienteColombia@Payless.com, en su sitio web como mecanismo de radicación de peticiones, quejas y reclamos.	Visita administrativa radicada con el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022. Se incorporó mediante la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024
Imputación N° 7: Posible infracción a lo señalado en el numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto 1074 de 2015. Al parecer, el sujeto pasivo no informó de manera suficiente sobre las condiciones y modalidades para el ejercicio del derecho a la reversión del pago.	La investigada señaló respecto del procedimiento e información sobre el derecho a la reversión de pago, lo siguiente: “el procedimiento establecido para que los consumidores puedan solicitar la reversión del pago está consignado en nuestra política de devolución de dinero”.	Escrito de respuesta allegado por la investigada mediante el radicado número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022 Se incorporó mediante la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024
	Analizada la información consignada en el apartado “Devolución de dinero” se observó que, al parecer, no informa respecto del derecho a la reversión de pago, en qué consistía, el término y medios para ejercerlo.	Visita administrativa radicada con el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022. Se incorporó mediante la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así las cosas, resulta claro que, contrario a lo manifestado por el sujeto pasivo, cada uno de los hechos que dieron lugar al inicio de la presente investigación se encuentra soportado en material probatorio legal y oportunamente recaudado e incorporado al sumario, con lo cual, el argumento sobre una presunta insuficiencia probatoria al momento de imputar cargos contra la investigada carece de fundamento y no tiene facultad de prosperar.

En conclusión, las razones planteadas por el sujeto pasivo para pretender la aplicación de la figura denominada *in dubio pro administrado*, esto es, una supuesta indebida interpretación gramatical y la presunta insuficiencia probatoria, son incapaces de soportar la procedencia de la aludida figura, pues, en materia de protección al consumidor cualquier duda debe interpretarse en favor del consumidor y el material probatorio que soportó los hechos reprochados resulta suficiente para acreditar la posible infracción de las normas imputadas; sumado a lo cual, será esta Instancia la que decida, con base en las pruebas incorporadas al sumario, si se encuentra acreditada o no la responsabilidad de la investigada por los cargos reprochados.

13.1.5. Frente al objeto de la presente investigación administrativa y los ajustes que dice haber realizado la investigada

En este punto, teniendo en cuenta que la investigada parece no tener claro el objeto de la presente investigación, debido a que, manifiesta en sus escritos de defensa³⁵ circunstancias que no guardan relación con el reproche efectuado, esta Dirección considera necesario precisar que, ninguna de las imputaciones formuladas en su contra tuvo en cuenta: **i)** si existían o no peticiones, quejas y reclamos, por haber negado la garantía legal³⁶; **ii)** se haya causado perjuicio a los consumidores³⁷ o se haya generado confusión³⁸ por la información suministrada en la publicidad de promociones y ofertas, o por lo señalado frente al derecho de retracto; o **iii)** se haya negado el ejercicio de los derechos de retracto y reversión de pago³⁹.

Dicho de otra forma, lo reprochado en la Resolución N° 79770 del 2024, fue el presunto desconocimiento de lo señalado en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, sobre el momento a partir del cual se puede reclamar la garantía legal, y la exigencia de requisitos prohibidos o no establecidos en las normas que regulan la materia, para tramitar solicitudes de garantía; no si se había negado la garantía a los consumidores que la solicitaron o se habían causado perjuicios a alguna persona con ocasión a tal negativa. De manera que, haber tramitado o no, las solicitudes de garantía presentadas por los consumidores o la ausencia de pruebas sobre los perjuicios sufridos por una o varias personas, nada tiene que ver con el reproche efectuado.

En la misma línea, se cuestionó la información suministrada por el sujeto pasivo en las piezas publicitarias utilizadas para dar a conocer promociones y ofertas debido a que, al parecer, tales anuncios no indicaban todas las condiciones de tiempo, modo y lugar para acceder a los beneficios ofrecidos, lo cual, nada tiene que ver con que lo informado en las pautas evaluadas haya ocasionado daño o perjuicio a algún consumidor, o haya generado confusión en los mismos, pues, las normas imputadas⁴⁰ no exigen la prueba de un agravio, lesión o confusión para que se configure la infracción de tales disposiciones.

De igual manera, resulta necesario precisar que, el historial de los cambios realizados al sitio web de la investigada⁴¹ resulta impertinente frente a lo reprochado en la imputación N° 3, pues como se indicó, esta se soportó en la información suministrada en unas piezas publicitarias debidamente identificadas, capturadas durante la visita administrativa realizada por esta Autoridad a su página de comercio electrónico y cuentas en redes sociales; de manera que, los cambios realizados a su sitio web o la información suministrada en anuncios diferentes a los evaluados, son incapaces de

³⁵ Escrito de Descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025 y Alegatos de conclusión radicados con el número 22-440615-19 del 15 de abril de 2025.

³⁶ Radicado 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Página 5.

³⁷ Radicado 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Páginas 2 y 10.

³⁸ Ídem. Páginas 8 y 15.

³⁹ Radicado 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Página 15.

⁴⁰ Artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los incisos ii) y iii) del literal a) y literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

⁴¹ Radicado 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Página 7.

alterar las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se presentaron los hechos reprochados.

Sumado a lo expuesto, en la Resolución N° 79770 del 2024, se evaluó la información suministrada por la investigada en su canal de comercio electrónico sobre los derechos de retracto y reversión del pago, y se estableció que, al parecer, tal información no se ajustaba a lo dispuesto en las normas imputadas⁴²; con lo cual, el hecho de que se haya negado o no el ejercicio de tales derechos a los consumidores, o se haya generado confusión, nada tiene que ver con el hecho de que lo informado sobre el particular se haya ajustado a las normas que regulan la materia.

De otra parte, en la Resolución N° 79770 del 2024, se cuestionó el hecho de que, al parecer la investigada no contaba con un mecanismo en su sitio de comercio electrónico, que permitiera a los consumidores hacer seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por este canal, no si los usuarios enfrentaron dificultades para realizar el seguimiento de sus solicitudes; por consiguiente, el argumento planteado en torno a que los consumidores no enfrentaron dificultades para hacer seguimiento a sus reclamaciones nada tiene que ver con el reproche efectuado y es incapaz de librar a la investigada del presente juicio de responsabilidad.

Así las cosas, las normas que soportaron el reproche efectuado a la investigada no exigen que se pruebe si existían o no peticiones, quejas y reclamos, por haber negado la garantía legal; tampoco que se haya causado perjuicio a los consumidores, se haya generado confusión o se pruebe que experimentaron dificultades para hacer seguimiento a sus solicitudes, ni que se haya negado el ejercicio de los derechos de retracto y reversión de pago; razón por la cual, los argumentos planteados en este sentido carecen de pertinencia y no tienen facultad de prosperar.

Ahora bien, sobre las medidas que dice haber implementado la investigada con ocasión al inicio de la presente investigación administrativa, tales como: la modificación de su política de garantía para precisar que el término de esta empieza a contar a partir de la entrega del producto al consumidor y con el fin de indicar alternativas que permitan la validación de la transacción a través de medios distintos al recibo de venta original o copia del correo electrónico de confirmación, y la inclusión explícita de las políticas de retracto y reversión de pago como parte de la política de devolución de dinero; son incapaces de librarla del presente juicio de responsabilidad, debido a que se adoptaron con posterioridad a los hechos que fundamentaron los cargos imputados.

No obstante, en caso de confirmarse alguna de las infracciones imputadas y si resulta pertinente la imposición de una multa como sanción por dicho incumplimiento, este Despacho tendrá en cuenta las medidas antes citadas al momento de evaluar la participación de los criterios establecidos para la dosificación de sanciones pecuniarias en el parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, y particularmente, aquel relacionado con la disposición de buscar soluciones adecuadas a los consumidores.

Concluido el estudio de las consideraciones previas, esta Dirección procede a realizar la evaluación de fondo de los cargos que le fueron endilgados a la investigada, como se expone en los siguientes apartados.

DÉCIMO CUARTO: Estudio de las imputaciones

14.1. Frente a la presunta infracción de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 —Imputación N° 1—

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por considerar que su conducta podría configurar una infracción de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, debido a que la investigada estableció en su política de garantía que el término para presentar solicitudes de este tipo contaba a partir de la compra del producto, lo cual, podría

⁴² Numeral 4 del artículo 46 y en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo anotado en el numeral 9 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto 1074 de 2015; así como, numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto 1074 de 2015.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

desconocer lo dispuesto en la norma imputada en cuanto a que dicho término debe contar a partir de la entrega del producto al consumidor.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se infringió o no la mencionada normativa.

Así las cosas, resulta pertinente indicar que, el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, establece, entre otras cosas, que el término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente y a falta de disposición en este sentido será el anunciado por el productor y/o proveedor, pero aclara que —en cualquier caso— dicho término empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

Por consiguiente, y en atención a lo dispuesto en la precitada norma, esta Dirección fundamentó el cargo que nos ocupa, en la visita administrativa adelantada el 3 de noviembre de 2022 a la página web: <https://www.paylesscolombia.co/cb/>, en la cual, se advirtió que la investigada incluía un enlace denominado “preguntas frecuentes” y en este informaba a los consumidores que el periodo de garantía era de treinta (30) días contados a partir de la fecha de compra del producto y la emisión de la factura.

También, en el archivo denominado “Anexos.pdf” aportado por la investigada⁴³ y, particularmente, en la “política de cambios y garantía” que tenía dispuesta para las transacciones realizadas en su página web, pues en esta informaba que para aplicar la garantía legal el consumidor debía contactar a servicio al cliente en el transcurso de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de compra del producto.

Bajo tales consideraciones, esta Dirección inició la presente investigación administrativa debido a que, una de las condiciones establecidas por el sujeto pasivo para el trámite de las solicitudes de garantía legal podría desconocer lo señalado en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, pues este último indica que el término de garantía cuenta a partir de la entrega del producto al comprador, pero la investigada informó a los consumidores que tal obligación surgía a partir de la venta del bien y la expedición de la factura.

Dicho esto, resulta pertinente evaluar el material probatorio que se tuvo en cuenta para fundamentar el cargo que nos ocupa, esto es: **i)** la visita administrativa realizada el 3 de noviembre de 2022 y **ii)** la política de cambios y garantía que la investigada tenía dispuesta para las transacciones realizadas en su página web, como informó en el escrito radicado bajo el número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022.

Concluido lo anterior, se revisarán los argumentos planteados por el sujeto pasivo y las pruebas allegadas por este último para soportar lo manifestado en sus escritos de defensa, con el fin de adoptar la decisión que en derecho corresponda.

14.1.1. Estudio del material probatorio

14.1.1.1. Visita administrativa realizada el 3 de noviembre de 2022, a la página web y redes sociales de la investigada

Así, al revisar nuevamente el contenido completo de la visita administrativa previamente referida⁴⁴, este Despacho advierte que, en la parte inferior de la pantalla de inicio de la página web <https://www.paylesscolombia.co/cb/>, propiedad de la investigada, se encontraba un enlace denominado “preguntas frecuentes”⁴⁵, en el cual se informaba a los consumidores sobre la política de garantía de los productos comercializados por dicho canal, como se ilustra en la siguiente imagen:

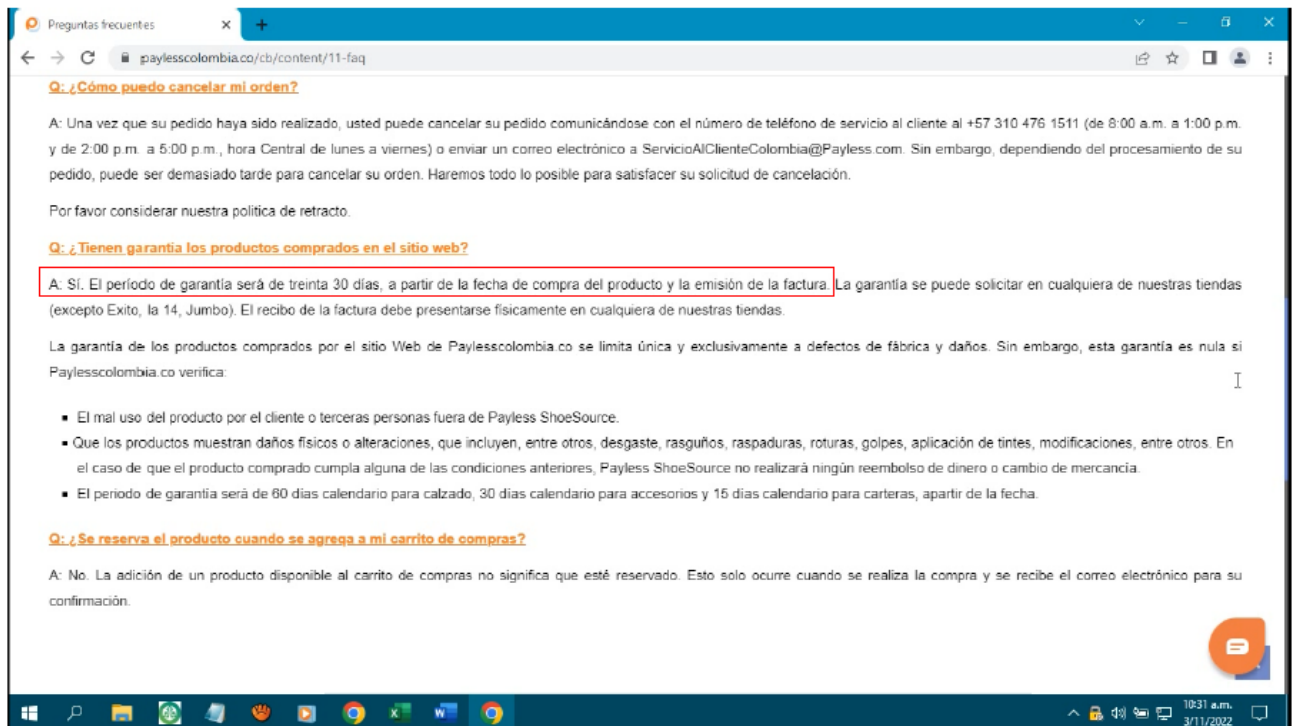
Imagen No. 1. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 5:55 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”

⁴³ Radicado con el número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022.

⁴⁴ Radicada bajo el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022.

⁴⁵ Radicada No. 22-440615-0, minuto 5:55 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”

“Por la cual se decide una actuación administrativa”



Así las cosas, en la pestaña denominada “Preguntas frecuentes”, incluida en la pantalla de inicio de la página web del sujeto pasivo, se incluía información sobre la garantía de los bienes ofrecidos y comercializados en dicho sitio, entre la cual, que el periodo de garantía era de treinta (30) días contados a partir de la fecha de compra del producto y la emisión de la factura.

Por consiguiente, para este Despacho resulta claro que la información suministrada por la investigada en la pestaña denominada “Preguntas frecuentes”, incluida en la pantalla de inicio de su página web para el momento en que se realizó la visita administrativa, esto es, para el 3 de noviembre de 2022, desconocía lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, en el cual se establece que el término de garantía cuenta a partir del momento en que el consumidor recibe el producto y no desde la fecha de compra como informaba la investigada.

14.1.1.2. Documento denominado “Anexos”, allegado con la respuesta suministrada por la investigada mediante radicado 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022

Continuando con las pruebas que sirvieron de sustento a la presente imputación, esta Dirección advirtió que, como respuesta a la solicitud de informar cuáles eran las políticas de renuncia, cancelación, cambio, devolución y garantía establecidas para compras realizadas en su página web y de qué manera el consumidor las podía consultar⁴⁶, la investigada remitió el documento denominado “Anexos”⁴⁷, que contenía la política de cambios y garantía dispuesta para entonces en su canal de comercio electrónico⁴⁸, y en la cual se informaba lo siguiente:

“Para aplicar la garantía legal por correo, usted debe: 1. Contactar a servicio al cliente al 57 3104761511 o correo electrónico: servicioalclientecolombia@payless.com en el transcurso de 30 días hábiles, iniciando a partir de la fecha de compra”⁴⁹. (Subrayas fuera de texto original).

Así las cosas, este Despacho encuentra probado que para la fecha de respuesta al requerimiento efectuado por esta Autoridad, la investigada informaba a los consumidores como parte de la política de cambios y garantía dispuesta para los productos comercializados en su página web, que para elevar solicitudes de garantía se debía contactar a servicio al cliente dentro de los 30 días hábiles siguientes a la compra del bien, y no a partir de la entrega del producto como dispone el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011.

⁴⁶ Mediante oficio radicado con el número 22-457912-0 de 21 de noviembre de 2022. Pág. 1

⁴⁷ Mediante radicado número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022

⁴⁸ sitio web <https://www.paylesscolombia.co/cb/>.

⁴⁹ Pág. 3

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Por consiguiente, tanto para el 3 de noviembre como para el 6 de diciembre de 2022, el sujeto pasivo informaba en el enlace en preguntas frecuentes y en la política de cambios y garantía dispuestos en su página web, que el término para presentar solicitudes por garantía legal empezaría a correr a partir de la fecha de compra del producto y la emisión de la factura; de manera que, desconoció lo señalado en las normas que regulan la materia y estableció un extremo temporal distinto al señalado en tales disposiciones, lo cual, constituye una infracción a lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011.

Dicho esto, y con el fin de garantizar los derechos de defensa y contradicción que le asisten a la investigada, se procederá a estudiar los argumentos planteados en sus escritos de descargos y alegatos de conclusión, así como las pruebas allegadas como soporte de tales manifestaciones.

14.1.2. Estudio de los argumentos planteados por la investigada

Al respecto, señaló la investigada en sus escritos de defensa⁵⁰ que el extremo inicial establecido en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, para contabilizar el término de la garantía legal, representa dificultades para el comercio electrónico debido a que la fecha de entrega de los productos vendidos por este canal depende de muchos factores y esto genera incertidumbre, tanto para el consumidor como para el proveedor. Por consiguiente y como una forma de estandarizar y simplificar sus procesos, debido a que sus términos y condiciones aplicaban a las transacciones realizadas de manera presencial y aquellas concretadas en comercio electrónico, decidió establecer que el término para reclamar la garantía de sus productos contaba a partir de la fecha de compra.

Pese a lo anterior, afirma que siempre computó el término de la garantía desde la fecha de entrega del producto, cuando se trataba de ventas realizadas en su página web, y que esto se informaba a los consumidores cuando solicitaban la aplicación de la garantía legal.

De igual manera, adujo una carencia de evidencia sobre daños o perjuicios causados a los consumidores debido a la estandarización de procesos y solicitó dar aplicación al principio de legalidad y proporcionalidad. También indicó que realizó ajustes para precisar que el término de la garantía legal se calculaba a partir de la entrega del producto a los consumidores, sin importar que hubiera sido vendido de manera presencial o en comercio electrónico, esto —afirmó— en su búsqueda constante por ofrecer productos de calidad y como reflejo de su proactividad en garantizar los derechos de sus clientes.

Por otra parte, señaló que “las modificaciones pertinentes a nuestra política ya habían sido implementadas y reflejan nuestra voluntad de mejorar continuamente, consideramos que no existen elementos que justifiquen la imposición de este cargo en este caso”⁵¹, y que sus acciones están orientadas a la prevención y cumplimiento de las normas aplicables, demostrando su compromiso con los consumidores y con las autoridades. Asimismo, refirió estar abierta a recibir sugerencias y observaciones por parte de las autoridades competentes, para seguir fortaleciendo sus políticas y procedimientos.

Sumado a lo expuesto, la investigada indicó en sus alegatos de conclusión⁵² que el propio artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, contempla como término supletorio “el anunciado por el proveedor”, lo cual —en su criterio— evidencia que actuó dentro de los márgenes legales, más aún, teniendo en cuenta que no se probó el perjuicio causado a algún consumidor. También, que ninguna de las peticiones, quejas o reclamos aportados daba cuenta de que se hubiera negado la garantía a un consumidor, por calcular el término desde la fecha de compra del producto y no desde la fecha de entrega.

⁵⁰ Escrito de Descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025 y Alegatos de conclusión radicados con el número 22-440615-19 del 15 de abril de 2025.

⁵¹ Escrito de Descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Pág. 3

⁵² Radicados con el número 22-440615-19 del 15 de abril de 2025. Página 2.

En atención a lo manifestado por el sujeto pasivo, resulta oportuno precisar que, él mismo reconoce haber informado que el término de garantía legal de los productos comercializados en su página web contaba a partir de la fecha de compra del bien, como forma de estandarizar dicho plazo tanto para las ventas realizadas en tiendas físicas como para aquellas concretadas en comercio electrónico y simplificar procesos; de manera que, este hecho se encuentra probado.

Dicho esto, los argumentos planteados por la investigada en torno a que no existió evidencia de que lo informado sobre la forma de contabilizar el término de garantía legal haya ocasionado daño o perjuicio a algún consumidor y la ausencia de peticiones, quejas y reclamos por el mismo concepto, fueron despachados en el numeral 13.1.5. del presente acto administrativo, en el sentido de indicar que tales consideraciones resultan impertinentes y nada tienen que ver con el objeto de la presente investigación, es decir, con el hecho de haber establecido un extremo inicial para computar el término de garantía legal que desconocía lo dispuesto en la norma imputada; razón por la cual, este Despacho se atiene a lo resuelto y considera innecesario emitir un nuevo pronunciamiento sobre el particular.

Ahora bien, en cuanto al supuesto de que —en la práctica— contabilizar el término de garantía legal a partir de la entrega del producto al consumidor representa dificultades en el contexto del comercio electrónico, pues se trata de una condición que puede variar en atención a factores como: la capacidad del operador logístico o la ubicación del consumidor; esta Instancia parte por aclarar que la Ley 1480 de 2011, es una norma vigente, de orden público y obligatorio cumplimiento, por tanto, los destinatarios de tales mandatos debe acatarlos en la forma y términos establecidos. En este orden, la investigada no puede acoger los preceptos normativos que considere fáciles de implementar o favorables a sus intereses, pues el ejercicio de su actividad económica en calidad de productor y/o proveedor, implica la obligación de cumplir las normas que regulan las relaciones de consumo, entre las cuales, la precitada ley.

En línea con lo anterior, la investigada no expuso cuál era la dificultad derivada de que la fecha de entrega de los productos comercializados en su página web dependiera de las particularidades propias de cada consumidor, más allá de señalar que tal situación generaba incertidumbre; lo cual resulta claramente infundado porque, contrario a esto, quien adquiere el bien tiene certeza de cuando lo recibe y el sujeto pasivo está obligado a monitorear el envío de los productos que vende en canales no presenciales y conocer la fecha exacta en que son entregados; razón por la cual, la supuesta dificultad aludida no encuentra asidero.

De igual manera, el hecho de que el término de garantía legal cuente a partir del momento en que el consumidor recibe el producto tiene una lógica especialmente dispuesta para las ventas que se realizan en canales no tradicionales o a distancia como el comercio electrónico, pues para conocer el estado del bien y establecer si presenta una falla de calidad, idoneidad o seguridad el usuario debe tener contacto directo con este; razón por la cual, correspondía a la investigada adaptarse al modelo de negocio seleccionado en ejercicio de la libertad de empresa, indicando a los usuarios de su página web que la garantía de los productos vendidos por dicho canal contaba a partir de la entrega del bien, y no hacerlo constituye un incumplimiento de las obligaciones que tiene como proveedor de bienes en el territorio nacional.

De otra parte, si lo pretendido por el sujeto pasivo era soportar la presunta concurrencia de una causal eximente de responsabilidad, derivada de la dificultad aludida resulta pertinente precisar que, por casual eximente de responsabilidad se entiende aquella situación o circunstancia que impide imputar determinada conducta a una persona —natural o jurídica—, debido a que no se configura una relación de causalidad entre el hecho y la infracción y, por ende, se libera totalmente al investigado de responsabilidad⁵³.

Así las cosas, para alegar la concurrencia de alguna de las causales eximentes de responsabilidad (entre otras, “fuerza mayor, caso fortuito, hecho exclusivo y

⁵³ Cfr. PATIÑO DOMÍNGUEZ, Héctor. Responsabilidad extracontractual y causales de exoneración. Aproximación a la jurisprudencia del Consejo de Estado Colombiano. Ponencia presentada en el VI Foro Iberoamericano de Derecho Administrativo. Universidad Externado de Colombia. Julio de 2007. P. 198.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

determinante de un tercero o de la víctima”⁵⁴), resulta indispensable que, quien las invoca, identifique la causal alegada, sustente su existencia, esto es, que **pruebe los** presupuestos de irresistibilidad e imprevisibilidad del hecho aducido⁵⁵ y su exterioridad⁵⁶, en aras de acreditar la ruptura del nexo causal, es decir, que demuestre efectivamente que no se configura una relación de causalidad para atribuirle responsabilidad⁵⁷.

Bajo tales consideraciones, teniendo en cuenta que el requisito de irresistibilidad necesario para sustentar la concurrencia de una causal eximente de responsabilidad supone la imposibilidad de ejecutar la actuación incumplida, o cuando el agente no pueda evitar su acaecimiento ni superar sus consecuencias, pues en palabras de la Corte Suprema de Justicia, un hecho no constituye caso fortuito o fuerza mayor por la sola circunstancia de que se haga más difícil u oneroso de lo previsto inicialmente⁵⁸; resulta claro que la dificultad aludida por el sujeto pasivo no lo imposibilitaba para ajustar su conducta a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, al momento de informar la fecha a partir de la cual contaba el término de garantía de los productos vendidos en su página web. Por consiguiente, carece de fundamento y es incapaz de librar al sujeto pasivo del presente juicio de responsabilidad; razón por la cual será desestimado.

De igual manera, frente al argumento de que lo establecido en el enlace de preguntas frecuentes y en la política de cambios y garantía dispuestos en su página web, aplicaba a las transacciones realizadas de manera presencial y aquellas concretadas en comercio electrónico y, por esto, como una forma de estandarizar y simplificar sus procesos, decidió establecer que el término para reclamar la garantía de sus productos contaba a partir de la fecha de compra. Esta Autoridad insiste en que la estandarización de sus procesos no puede desconocer lo dispuesto en normas de orden público y obligatorio cumplimiento como la Ley 1480 de 2011, ni constituye una causal eximente de responsabilidad; con lo cual, este argumento resulta infundado y será descartado.

Ahora bien, sobre el hecho de que siempre computó el término de la garantía desde la fecha de entrega del producto cuando se trataba de ventas realizadas en su página web, y que esto se informaba a los consumidores cuando solicitaban la aplicación de la garantía legal; es necesario reiterar que, el fundamento del presente cargo no fue haber computado el término de garantía a partir de la fecha de compra, sino haber enterado a los consumidores que dicho plazo contaba desde ese momento desconociendo lo dispuesto sobre el particular en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011; de manera que, el hecho de haber computado dicho periodo a partir de una u otra fecha, no desdibuja lo instruido a los consumidores al respecto y, por tanto, es incapaz de librar a la investigada del presente juicio de responsabilidad.

Así mismo, la información que —según la investigada— entregaba a los consumidores de manera verbal cuando elevaban solicitudes relacionadas con la garantía legal de productos comprados en su página web, no suple la obligación de ajustar su conducta a lo dispuesto en las normas de protección al consumidor y, concretamente, de indicar que el término de garantía legal se computa a partir de la entrega del bien y no de la fecha en que se vendió como informaba en el enlace de preguntas frecuentes y en la política de cambios y garantía dispuestos en su página web, entre otras cosas, porque si un consumidor no presentaba reclamaciones por garantía la única información recibida al respecto sería la publicada en la página web de la investigada.

⁵⁴ Ibidem.

⁵⁵ CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional. Sentencia de Tutela T-71-16. Referencia Expediente T-5.343.816. Magistrado Ponente: VARGAS SILVA, Luis Ernesto. Bogotá D.C., 24 de mayo de 2016. En esta sentencia, la H. Corte Constitucional siguiendo lo expuesto tanto por la Corte Suprema de Justicia como el Consejo de Estado, señala que, el hecho irresistible es aquél que “el agente no pueda evitar su acaecimiento ni superar sus consecuencias”(…) “hace referencia a una situación inevitable que no puede exigir de la persona que la sufre un comportamiento para que no ocurra”, mientras que, el hecho imprevisible “hace referencia a un hecho que no se podía establecer con anterioridad a su ocurrencia”.

⁵⁶ Ibid. De igual manera, la H. Corte respecto de la exterioridad, ha precisado que, “es una circunstancia jurídica, pues “ha de tratarse de un suceso o acaecimiento por el cual no tenga el deber jurídico de responder la [persona] accionada”.

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

⁵⁷ Ibid. Cfr. PATIÑO DOMÍNGUEZ, Héctor. Óp. Cit. P. 193.

⁵⁸ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. Sentencia del 16 de septiembre de 1961.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En cuanto al argumento relacionado con los ajustes que dijo haber realizado la investigada a las condiciones establecidas para computar el término de la garantía legal, lo cual, soportó en los documentos denominados “Actualización Política de cambios y garantías” y “Actualización Preguntas frecuentes” allegados con el escrito de descargos⁵⁹, esta Autoridad estima pertinente traer a colación el contenido de tales documentos y, especialmente, lo relacionado con la garantía legal, como se ilustra en las siguientes imágenes:

Imagen No. 2. Tomada del documento “Actualización Política de cambios y garantías”, radicado No. 22-440615-7

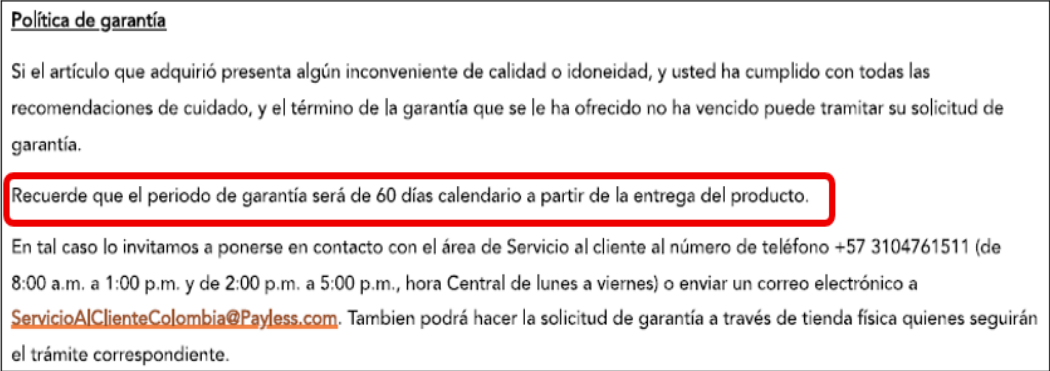
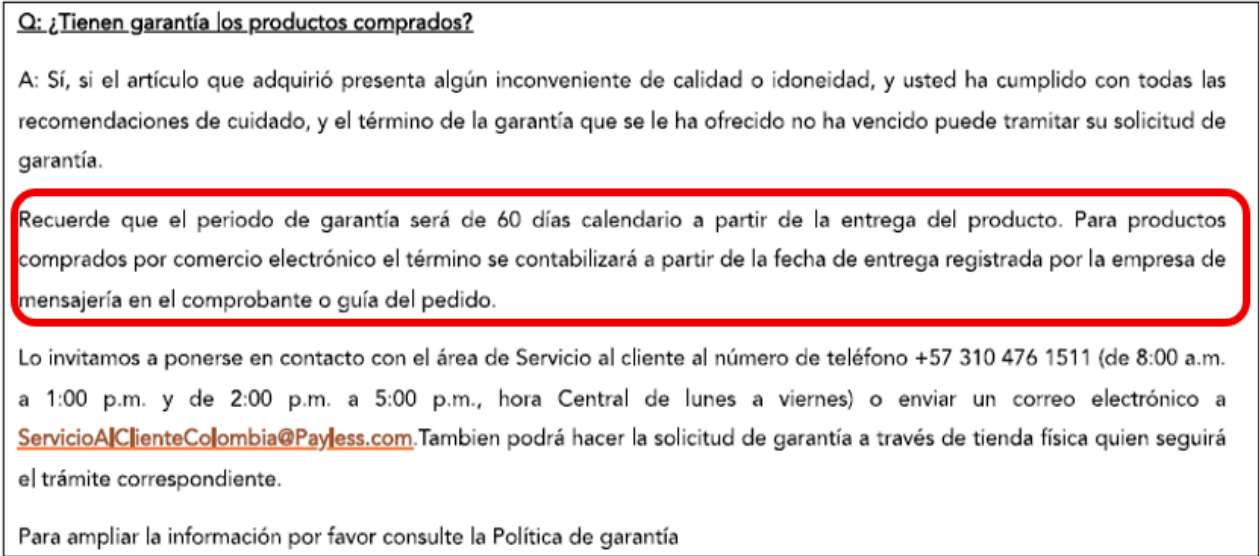


Imagen No. 3. Tomada del documento “Actualización Preguntas frecuentes”, radicado No. 22-440615-7



Sobre el particular, este Despacho aclara que los instrumentos antes citados no indican la fecha de creación, ni evidencian en qué momento se empezó a difundir dicha información en la página web de la investigada; de manera que, si bien esta última afirmó en sus descargos que: “las modificaciones pertinentes a nuestra política ya habían sido implementadas”, tal manifestación no precisa ni prueba cuándo se implementaron las modificaciones aludidas.

Dicho esto, al revisar la información consignada en los documentos antes referidos, este Despacho observa que —en efecto— estos indican que el término de garantía legal establecido por la investigada cuenta a partir del momento en que se entrega el producto al consumidor. Sin embargo, como se expuso en precedencia, no existe evidencia de la publicación de tales documentos en el sitio web del sujeto pasivo.

Así las cosas, teniendo en cuenta que la visita administrativa realizada por esta Autoridad a la página web de la investigada el 3 de noviembre de 2022, prueba que la información consignada para entonces en el enlace de preguntas frecuentes publicado en el sitio web de la investigada, era que el plazo otorgado por esta última para recibir solicitudes de garantía legal contaba a partir de la fecha de compra del producto, los documentos allegados con el escrito de descargos radicado el 13 de enero de 2025, son incapaces de desvirtuar los hechos soportados en la visita administrativa previamente referida, pues como se indicó, no prueban la fecha en que se habría difundido tal información.

⁵⁹ Radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

De igual manera, el documento denominado “Anexos”⁶⁰, que contenía la política de cambios y garantía dispuesta por la investigada en su canal de comercio electrónico⁶¹, al menos, para el 6 de diciembre de 2022, prueba que el sujeto pasivo informaba a quienes consultaban su página web, que el término de garantía contaba a partir de la fecha de compra del producto; razón por la cual, los documentos allegados con el escrito de descargos radicado el 13 de enero de 2025, son incapaces de desvirtuar los hechos soportados en el documento antes referido, pues se reitera, no prueban la fecha en que se publicó tal información.

Bajo tales consideraciones, la manifestación del sujeto pasivo en cuanto a que “las modificaciones pertinentes a nuestra política ya habían sido implementadas”, y los documentos allegados como soporte de tal afirmación, carecen de elementos probatorios para acreditar las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se habría difundido tal información; elementos que sí reúnen la visita administrativa realizada por esta Autoridad y el documento allegado por el sujeto pasivo el 6 de diciembre de 2022. Por consiguiente, dicho argumento carece de fundamento y será desestimado.

Sobre el particular, este Despacho reitera lo señalado en el numeral 13.1.5. de esta resolución en el sentido de indicar que, las medidas aparentemente implementadas por la investigada, como la modificación de su política de garantía para precisar que el término de esta empieza a contar a partir de la entrega del producto al consumidor, son incapaces de librarla del juicio de responsabilidad debido a que no desvirtúan los hechos en los cuales se fundamentó la presente imputación. Sin embargo, este Despacho las tendrá en cuenta —si procede— al momento de evaluar la participación de los criterios establecidos en el parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Finalmente, sobre el argumento de que el propio artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, contempla como término supletorio “el anunciado por el proveedor”, lo cual, en criterio de la investigada, evidencia que actuó dentro de los márgenes legales⁶²; y para ofrecer claridad respecto de lo dispuesto en la norma referida, tal mandato se transcribe a continuación:

“ARTÍCULO 8o. TÉRMINO DE LA GARANTÍA LEGAL. El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año”. (Subrayas fuera de texto original).

Como se observa, si bien el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, establece que a falta de disposición de obligatorio cumplimiento sobre el término de la garantía legal, este podrá ser fijado por el productor y/o proveedor, el legislador no concedió tal alternativa para señalar el momento a partir del cual empieza a correr dicho plazo, pues —contrario a esto— estableció de manera clara y taxativa, que el término de garantía legal, sin

⁶⁰ Allegado con la respuesta suministrada por la investigada mediante radicado 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022.

⁶¹ sitio web <https://www.paylesscolombia.co/cb/>.

⁶² Radicados con el número 22-440615-19 del 15 de abril de 2025. Página 2.

importar que lo haya fijado la autoridad, el productor o el proveedor, cuenta a partir de la entrega del producto al consumidor.

Así las cosas, después de revisar el material probatorio incorporado a la presente actuación, y los argumentos de defensa planteados por la investigada, este Despacho encuentra probado que, tanto para el 3 de noviembre de 2022, como para el 6 de diciembre de 2022, la investigada informaba a los consumidores que el término de garantía legal contaba a partir de la fecha de compra del producto y, por tanto, vulneró lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011; razón por la cual se impondrá la sanción administrativa a que haya lugar, de conformidad con lo señalado en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

14.2. Frente a la posible vulneración de lo establecido en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 —Imputación N° 2—

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor imputó presunta responsabilidad a la investigada, por considerar que su conducta podría configurar una infracción a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, debido a que, estaría exigiendo como condición para tramitar solicitudes de garantía la presentación del recibo de venta original o una copia de confirmación de correo electrónico.

Teniendo en cuenta lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable establecer si la investigada vulneró o no la mencionada normatividad.

En este orden de ideas, resulta necesario precisar que el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, establece que la factura o su equivalente, expedida por cualquier medio físico, electrónico o similares, podrá hacer las veces de constancia, pero su presentación no será condición para hacer valer los derechos contenidos en dicha Ley.

Del mismo modo, el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, dispone entre otras cosas que, para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor está obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente.

Ahora bien, en ejercicio de las facultades asignadas, esta Dirección adelantó una visita de inspección administrativa el 3 de noviembre de 2022, a la página web <https://www.paylesscolombia.co/cb/>, propiedad de la investigada⁶³, en la cual, accedió a la política de garantía establecida en dicho comercio electrónico y evidenció que en esta se informaba a los consumidores como requisito para el trámite de solicitudes por garantía, la presentación del recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico.

También, en desarrollo de la visita antes citada se accedió al enlace denominado “preguntas frecuentes” incluido en la misma página web, en el cual se informaba a los consumidores, lo siguiente: “(...) La garantía se puede solicitar en cualquiera de nuestras tiendas (...). El recibo de la factura debe presentarse físicamente en cualquiera de nuestras tiendas”.

Con ocasión a lo apenas expuesto, este Despacho evidenció que, para el 3 de noviembre de 2022, el sujeto pasivo informaba a los consumidores en su sitio web <https://www.paylesscolombia.co/cb/>, que para tramitar la garantía legal de alguno de los productos comercializados, debían presentar el recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico, lo cual, podría constituir una vulneración a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto

⁶³ Radicada con el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; razón por la cual se inició la presente investigación administrativa.

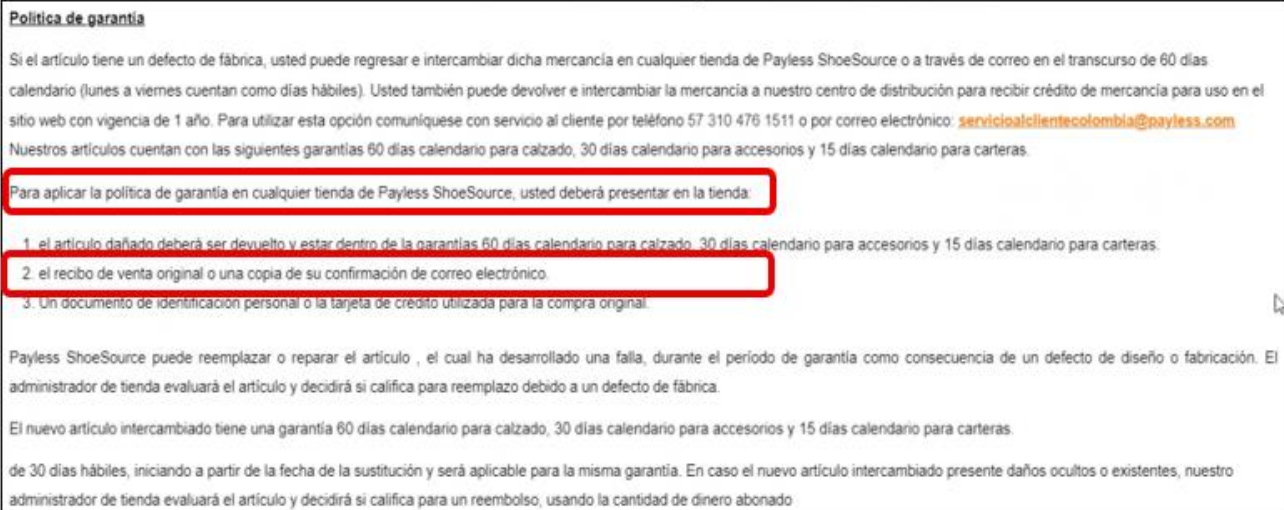
Dicho esto, resulta pertinente evaluar el material probatorio que se tuvo en cuenta para fundamentar el cargo que nos ocupa; concluido lo cual, se revisarán los argumentos planteados por el sujeto pasivo y las pruebas allegadas por este último para soportar lo manifestado en sus escritos de defensa, con el fin de adoptar la decisión que en derecho corresponda.

14.2.1. Estudio del material probatorio

14.2.1.1. Visita administrativa realizada el 3 de noviembre de 2022, a la página web y redes sociales de la investigada

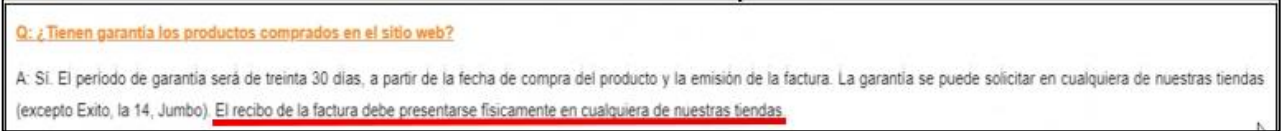
Así, al revisar nuevamente el contenido completo de la visita administrativa previamente referida⁶⁴, este Despacho advierte que, en la parte inferior de la pantalla de inicio de la página web <https://www.paylesscolombia.co/cb/>, propiedad de la investigada, se encontraba un enlace denominado “Política de Cambios y Garantía”⁶⁵, en el cual se informaba a los consumidores, entre otras cosas, cuál era el trámite para realizar solicitudes de garantía, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen No. 4. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 3:13 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”



En la misma diligencia, se accedió al enlace de “Preguntas frecuentes” ubicado también en la parte final de la pantalla de inicio del sitio visitado, en el cual se informaba lo que se destaca a continuación:

Imagen No. 5. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 5:55 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”



Así las cosas, este Despacho encuentra probado que, para el 3 de noviembre de 2022, fecha en que se adelantó la visita administrativa a la página web de la investigada, dicha sociedad informaba a los consumidores, entre los requisitos para el trámite de solicitudes de garantía, la presentación del recibo de venta original, la factura o una copia de la confirmación enviada al correo electrónico del comprador.

Por consiguiente, teniendo en cuenta que el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, prohíbe la solicitud de la factura o un documento equivalente para hacer valer los derechos consignados en la misma norma, y el artículo 2.2.2.32.2.1. del Decreto 1074 de 2015, establece los presupuestos necesarios para tramitar solicitudes de garantía, entre los cuales no se encuentra la factura o su equivalente; esta Dirección encuentra probado que, para el momento de la visita, la investigada vulneró lo establecido en las citadas disposiciones.

⁶⁴ Radicada bajo el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022.

⁶⁵ Radicada No. 22-440615-0, minuto 5:55 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”

Ahora bien, en aras de garantizar el derecho de defensa que le asiste a la investigada, esta Dirección procederá analizar los argumentos planteados en los descargos y alegatos de conclusión, con el fin de adoptar la decisión que en derecho corresponda.

14.2.2. Estudio de los argumentos planteados por la investigada

Al respecto, señaló la investigada en sus escritos de defensa⁶⁶ que según lo establecido en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, para solicitar la efectividad de la garantía el consumidor debe suministrar un mínimo de información para identificar la operación comercial, pues sin dicha información no es posible verificar la relación entre las partes.

A su vez, manifestó que este Despacho está interpretando de manera incorrecta las afirmaciones: “El recibo de la factura debe presentarse físicamente en cualquiera de nuestras tiendas” y “el recibo de venta original o una copia de confirmación de correo electrónico”, publicadas en su página web sobre los requisitos establecidos para tramitar la garantía legal, pues en su criterio lo informado no implicaba que la presentación del recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico, fuera una condición para hacer efectiva la garantía, ni que se negara u obstaculizara el derecho si el consumidor no aportaba dicha constancia.

Sumado a lo cual, señaló que el verbo “debe” es utilizado para expresar “algo que es necesario hacer”⁶⁷, y considera que esto no implica una condición excluyente o limitante “sino que se utiliza en el sentido de algo necesario para facilitar la gestión de las solicitudes”⁶⁸. También, manifestó que la efectividad de la garantía no dependía exclusivamente de la presentación del “recibo”, pues en ausencia de este documento aceptaba comprobantes alternos a la compra, entre los que citó: correos electrónicos, pantallazos o datos que permitieran realizar la verificación de datos en sus sistemas internos para garantizar que los consumidores pudieran acceder a sus derechos.

En la misma línea, adujo que hay disposiciones en las cuales se exige a los consumidores indicar y aportar información que permita a los empresarios implementar medidas para validar solicitudes de garantía y protegerse contra fraudes, entre las cuales refirió: “Factura, recibo, correo de confirmación, cualquier documento o información que detalle y demuestre la compra”, e indicó que son medios alternativos que facilitan la gestión de la reparación, el reemplazo o la devolución del dinero en el marco de tales solicitudes. Y con fundamento en lo expuesto, señaló que en ausencia del documento requerido a los consumidores aceptaba comprobantes alternativos de compra, como correos electrónicos, pantallazos o datos que permitieran verificar la transacción.

De igual manera manifestó que, para evitar interpretaciones incorrectas actualizó su política de cambios indicando alternativas que permitan la validación de la transacción mediante otros medios probatorios y como soporte de dicho cambio citó el documento “Actualización Política cambios y garantías”⁶⁹; a su vez afirmó que, si el consumidor no cuenta con ninguno de tales medios, realiza una búsqueda en sus sistemas con los datos suministrados.

Con fundamento en lo expuesto, la investigada insistió en que la no presentación del recibo de venta original o de una copia de confirmación del correo electrónico, no fue una causal de rechazo para tramitar alguna solicitud de garantía, afirmó haber actuado con la intención de resolver las peticiones de los consumidores de manera eficiente, equitativa y sin generar barreras injustificadas; y con fundamento en lo anterior, manifestó que la presente imputación no está llamada a prosperar porque su práctica comercial está alineada con el Estatuto del Consumidor y esto demuestra su compromiso con la protección de los derechos de los consumidores.

⁶⁶ Escrito de Descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025 y Alegatos de conclusión radicados con el número 22-440615-19 del 15 de abril de 2025.

⁶⁷ Escrito de Descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Pág. 4

⁶⁸ Ibidem

⁶⁹ Documento anexo al escrito de descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Asimismo, argumentó que⁷⁰ debe primar el principio de *in dubio pro administrado* y solicitó subsidiariamente, la valoración de criterios como: la ausencia de perjuicio, la corrección voluntaria de las prácticas, la colaboración activa con la autoridad y la falta de antecedentes, bajo los principios de proporcionalidad, razonabilidad y equidad administrativa.

En consideración a lo expuesto, este Despacho parte por aclarar que, lo planteado en torno al principio de *in dubio pro administrado* fue resuelto en el numeral 13.1.4. de este acto administrativo, en el cual se concluyó que, lo manifestado para pretender la aplicación de dicha figura, esto es, una supuesta indebida interpretación gramatical y la presunta insuficiencia probatoria, son incapaces de soportar la procedencia de tal garantía, pues, en materia de protección al consumidor cualquier duda debe interpretarse en favor del consumidor y el material probatorio que soportó los hechos reprochados resulta suficiente para acreditar la posible infracción de las normas imputadas; en consecuencia, esta Autoridad estima innecesario emitir un nuevo pronunciamiento sobre el particular y reitera lo resuelto.

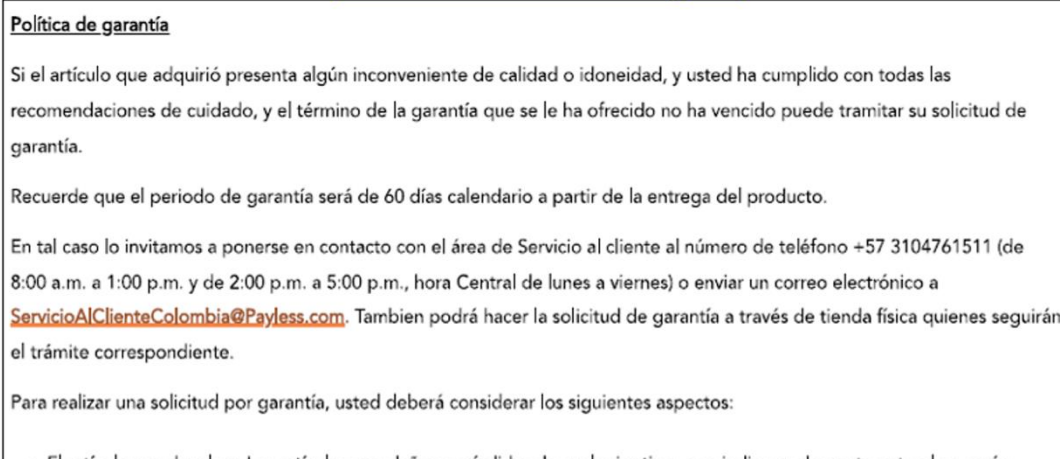
De igual manera, en cuanto a la ausencia de pruebas sobre el rechazo de solicitudes de garantía por no haber presentado el recibo original, la factura o copia del correo de confirmación, este Despacho se pronunció en el numeral 13.1.5. de esta resolución y aclaró que las normas imputadas no exigen la prueba referida por el sujeto pasivo para confirmar la infracción de tales disposiciones y, por tanto, los argumentos planteados en este sentido carecen de pertinencia y no tienen facultad de prosperar. Por consiguiente, los argumentos antes citados se entienden despachados en los términos previamente referidos y no serán abordados en este apartado.

Aclarado lo anterior, esta Dirección evaluará lo planteado por la investigada en torno a: i) las modificaciones que dijo haber realizado a la información publicada en su página web, ii) la supuesta interpretación errada de lo informado sobre el trámite de las solicitudes de garantía legal, iii) la obligación que tiene el consumidor de indicar la fecha de compra o de celebración del contrato y, iv) las alternativas que dice haber ofrecido para el efecto; como se expone a continuación.

14.2.2.1. Sobre las modificaciones realizadas a la información consignada en los enlaces “Política de Cambios y garantía” y “Preguntas frecuentes” publicados en la página web de la investigada

En cuanto al argumento relacionado con los ajustes que dijo haber realizado la investigada a las condiciones establecidas para tramitar la garantía legal, lo cual, soportó en los documentos denominados “Actualización Política de cambios y garantías” y “Actualización Preguntas frecuentes” allegados con el escrito de descargos⁷¹, esta Autoridad estima pertinente traer a colación el contenido de tales documentos y, especialmente, lo relacionado con la garantía legal, como se ilustra en las siguientes imágenes:

Imagen No. 6. Tomada del documento “Actualización Política de cambios y garantías”, radicado No. 22-440615-7. Página 3



⁷⁰ Alegatos de conclusión radicados con el número 22-440615-19 del 15 de abril de 2025. Página 2.

⁷¹ Radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

a. El artículo por devolver. Los artículos con daños o pérdidas de cualquier tipo, que indiquen desgaste natural no serán aceptados. El mal uso del producto por el cliente o terceras personas fuera de Payless ShoeSource no serán aceptados. Los productos que muestren daños físicos o alteraciones, que incluyen, entre otros, desgaste, rasguños, raspaduras, roturas, golpes, aplicación de tintes, modificaciones, entre otros no serán aceptados.

La garantía de los productos comprados se limita única y exclusivamente a defectos de fábrica y daños atribuibles a la calidad e idoneidad del producto.

b. El artículo contará con un término para ser devuelto de 60 días calendario siguientes a la fecha en que le fue entregado el producto. Para productos comprados por comercio electrónico el término se contabilizará a partir de la fecha de entrega registrada por la empresa de mensajería en el comprobante o guía del pedido.

c. Individualizar la compra realizada. Con el fin de validar la solicitud, se realizará una individualización de la compra realizada por lo que agradecemos se indiquen los siguientes puntos: canal de venta utilizado- Tienda o comercio electrónico, identificar al comprador con su número de identificación, fecha de la compra, producto comprado, valor de la compra entre otras que estime pertinente. En su defecto, podrá optar por facilitarnos el recibo de compra original o una copia del email de confirmación de la compra para obtener la misma, si no cuenta con ella realizaremos una búsqueda con los datos suministrados.

d. Identificación personal del solicitante y del medio de pago utilizado durante la compra original.

Imagen No. 7. Tomada del documento “Actualización Preguntas frecuentes”, radicado No. 22-440615-7

Q: ¿Tienen garantía los productos comprados?

A: Sí, si el artículo que adquirió presenta algún inconveniente de calidad o idoneidad, y usted ha cumplido con todas las recomendaciones de cuidado, y el término de la garantía que se le ha ofrecido no ha vencido puede tramitar su solicitud de garantía.

Recuerde que el periodo de garantía será de 60 días calendario a partir de la entrega del producto. Para productos comprados por comercio electrónico el término se contabilizará a partir de la fecha de entrega registrada por la empresa de mensajería en el comprobante o guía del pedido.

Lo invitamos a ponerse en contacto con el área de Servicio al cliente al número de teléfono +57 310 476 1511 (de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., hora Central de lunes a viernes) o enviar un correo electrónico a ServicioAlClienteColombia@Payless.com. También podrá hacer la solicitud de garantía a través de tienda física quien seguirá el trámite correspondiente.

Para ampliar la información por favor consulte la Política de garantía

Sobre el particular, este Despacho aclara que los instrumentos antes citados no indican la fecha de creación, ni evidencian en qué momento se empezó a difundir dicha información en la página web de la investigada; de manera que, si bien esta última afirmó en sus descargos que: “como parte de nuestro compromiso continuo con la satisfacción del cliente y la protección de sus derechos, nuestra política de cambios y garantía fue actualizada previamente (...) se han indicado alternativas que permiten la validación de la transacción mediante otros medios probatorios, de todas maneras si no se cuenta con ellos realizaremos una búsqueda en nuestros sistemas con los datos suministrados (...)”, tales manifestaciones no precisan ni prueban cuándo se implementaron las modificaciones aludidas.

Dicho esto, al revisar la información consignada en los documentos antes referidos, este Despacho observa que en estos se eliminó la exigencia de presentar la factura, el recibo de compra original o el correo electrónico de confirmación para el trámite de las solicitudes de garantía. Sin embargo, como se expuso en precedencia, no existe evidencia de la publicación de tales documentos en el sitio web del sujeto pasivo.

Así las cosas, teniendo en cuenta que la visita administrativa realizada por esta Autoridad a la página web de la investigada el 3 de noviembre de 2022, prueba que la información consignada para entonces en los enlaces denominados “Política de Cambios y Garantía” y “Preguntas frecuentes” publicados en el sitio web de la investigada, era que para el trámite de solicitudes de garantía, era requisito presentar el recibo de venta original, la factura o una copia de la confirmación enviada al correo electrónico del comprador, los documentos allegados con el escrito de descargos radicado el 13 de enero de 2025, son incapaces de desvirtuar los hechos soportados en la visita administrativa previamente referida, pues como se indicó, no prueban la fecha en que dicha información se habría difundido.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

No obstante, este Despacho reitera lo señalado en el numeral 13.1.5. de esta resolución en el sentido de indicar que, las medidas aparentemente implementadas por la investigada, como la modificación de su política de garantía para eliminar la condición de que el consumidor presentara la factura, el recibo de compra original o copia del correo electrónico de confirmación, se tendrán en cuenta —si procede— al momento de evaluar la participación de los criterios establecidos en el parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, para la imposición de las multas.

14.2.2.2. En cuanto a la supuesta interpretación errada de lo informado sobre el trámite de las solicitudes de garantía legal

Al respecto, la investigada señaló que este Despacho realizó una interpretación errada del texto publicado en su página web⁷² sobre los requisitos establecidos para tramitar la garantía legal, en los cuales se indicaba lo siguiente:

1. En el enlace denominado “Política de cambios y garantía”, informaba:

“Política de garantía

Si el artículo tiene un defecto de fábrica, usted puede regresar e intercambiar dicha mercancía en cualquier tienda de Payless ShoeSource o a través de correo en el transcurso de 60 días calendario (lunes a viernes cuentan como días hábiles). Usted también puede devolver e intercambiar la mercancía a nuestro centro de distribución para recibir crédito de mercancía para uso en el sitio web con vigencia de 1 año. Para utilizar esta opción comuníquese con servicio al cliente por teléfono 57 310 476 1511 o por correo electrónico servicioalclientecolombia@payless.com

Nuestros artículos cuentan con las siguientes garantías 60 días calendario para calzado, 30 días calendario para accesorios y 15 días calendario para carteras.

Para aplicar la política de garantía en cualquier tienda de Payless ShoeSource, **usted deberá presentar en la tienda:**

1. el artículo dañado deberá ser devuelto y estar dentro de la garantía 60 días calendario para calzado, 30 días calendario para accesorios y 15 días calendario para carteras.
2. el recibo de venta original o copia de su confirmación de correo electrónico.
3. Un documento de identificación personal o tarjeta de crédito utilizada para la compra original (...). (Destacados fuera de texto)

2. En el enlace denominado “Preguntas frecuentes”, informaba:

“Q: ¿Tienen garantía los productos comprados en el sitio web?

A: Sí. El periodo de garantía será de 30 días, a partir de la fecha de compra del producto y la emisión de la factura. La garantía se puede solicitar en cualquiera de nuestras tiendas (excepto Éxito, la 14, Jumbo). El recibo de la factura debe presentarse físicamente en cualquiera de nuestras tiendas (...).”

En este punto, resulta necesario indicar que, al consultar el significado de la palabra “deber”⁷³ en el diccionario de la Real Academia Española, se advierte que la misma está definida como:

“deber

1. tr. Estar obligado a algo por la ley divina, natural o positiva. U.t.c. prnl. Deberse A la patria.
2. tr. Tener obligación de corresponder a alguien en lo moral.
3. tr. Cumplir obligaciones nacidas de respeto, gratitud u otros motivos.
4. tr. Adeudar (II tener una deuda material). Pedro debe cien euros a Juan.
5. tr. Tener por causa, se consecuencia de. U.t.c. prnl. La escasez de los pastos se debe A la sequía.

⁷² <https://www.paylesscolombia.co/cb/>.

⁷³ <https://dle.rae.es/deber?m=form> 14/07/2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

6. tr. U. como auxiliar en las perífrasis, en las que añade una nota de inseguridad o probabilidad al verbo principal. Debe DE hacer frío. Debieron DE salir a pelear (...)” (Subrayas fuera de texto)

Por lo anterior, este Despacho consultó la palabra “obligación” en el mismo diccionario, cuyo significado se transcribe a continuación:

“obligación

1. f. Aquello que alguien está obligado a hacer.
2. f. Imposición o exigencia moral que debe regir la voluntad libre.
3. f. Vínculo que sujeta a hacer o abstenerse de hacer algo, establecido por precepto de ley, por voluntario otorgamiento o por derivación recta de ciertos actos (...)” (Subrayas fuera de texto)

Bajo tales consideraciones, advierte esta Dirección que la palabra “deber” implica: estar obligado a algo, tener obligación de corresponder a alguien o cumplir obligaciones, y la palabra “obligación” significa imponer, exigir o sujetar a alguien a hacer o no hacer algo; con lo cual resulta claro que lo informado por la investigada en los textos transcritos líneas atrás, exigían como condición o requisito necesario para tramitar solicitudes de garantía, la presentación del recibo de venta original, la factura o una copia de su confirmación de correo electrónico.

Así las cosas, contrario a lo señalado por la investigada, lo informado a los consumidores a través de las frases: “usted deberá presentar en la tienda (...) el recibo de venta original o copia de su confirmación de correo electrónico.” y “El recibo de la factura debe presentarse físicamente en cualquiera de nuestras tiendas (...)”, no daba a entender que la entrega de tal documento fuera opcional, más bien, indicaba que esta era una condición o exigencia sin la cual no se podría adelantar el trámite de garantía legal.

Sumado a lo anterior, la misma investigada adujo que tales frases indicaban algo que era necesario hacer⁷⁴, por lo cual, aunque ahora pretende darle un alcance distinto al que realmente tienen las palabras incluidas en dichas manifestaciones, lo cierto es que, la exigencia de la factura, el recibo de venta original o copia del correo de confirmación, implicaba que si alguno de estos documentos no se presentaba, el consumidor no podría adelantar el trámite de garantía legal, y esto era lo que se comunicaba en los textos evaluados. En ese sentido, teniendo en cuenta que según el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, la factura o su equivalente, expedida por cualquier medio físico, electrónico o similares, podrá hacer las veces de constancia, pero su presentación no será condición para hacer valer los derechos contenidos en dicha ley, resulta claro que exigir tal documento para tramitar la garantía legal, implicó un incumplimiento de lo dispuesto en la precitada norma.

Por consiguiente, el argumento planteado por la investigada en torno a que la exigencia de la factura, el recibo de compra original o copia del correo electrónico de confirmación, no indicaban una condición excluyente, no tienen facultad de prosperar, pues como se expuso, dicha exigencia estaba planteada como un requisito necesario, esto es, sin el cual no sería posible tramitar la solicitud de garantía legal.

14.2.2.3. Frente a la obligación que tiene el consumidor de indicar la fecha de compra o de celebración del contrato

Al respecto, la investigada señaló que existen normas en las cuales se exige a los consumidores indicar y aportar información que permita a los empresarios validar solicitudes de garantía y protegerse contra fraudes.

Sobre el particular, este Despacho estima pertinente citar el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, que establece los requisitos necesarios para solicitar la efectividad de la garantía en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 2.2.2.32.2.1. Solicitud de la efectividad de la garantía legal. Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del

⁷⁴ Escrito de Descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Pág. 4

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente.

En caso de que desee hacer efectiva la garantía legal directamente ante el productor, el consumidor deberá entregar el producto en las instalaciones de aquel”. (Subrayas fuera de texto original)

Como se observa, la precitada norma exige a los consumidores acompañar la solicitud de garantía de la siguiente información: el daño que tiene el producto y la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente; al tiempo que, requiere la entrega del producto al expendedor o al productor (dependiendo ante quien tramite la solicitud), en el mismo sitio en que lo recibió o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a su elección.

Bajo tales consideraciones, si bien el consumidor está obligado a informar ciertos datos para tramitar la garantía legal, y a devolver el producto, esto no implica que deba presentar documentos para acreditar o confirmar la veracidad de los datos suministrados, pues tal comprobación le corresponde al productor o proveedor. En otras palabras, como indica la norma antes transcrita, la obligación del consumidor se limita a indicar la fecha en que adquirió el producto y el daño que tiene.

En ese orden, si bien es cierto que el proveedor puede exigir al consumidor información sobre el daño que tiene el producto, la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente, eso no implica que pueda exigir la factura o un documento equivalente para adelantar el trámite de garantía legal; de manera que, la exigencia de un requisito adicional al establecido en las normas que regulan la materia para hacer efectiva la garantía, implicó una vulneración, por parte de la investigada, de lo establecido en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

14.2.2.4. En cuanto a las alternativas que dice haber ofrecido la investigada para conocer la fecha de compra o de celebración del contrato, en ausencia de la factura, recibo de compra original o correo electrónico de confirmación

Por último, la investigada señaló que, en ausencia del documento requerido a los consumidores, esto es, la factura, el recibo de compra original o el correo electrónico de confirmación, aceptaba comprobantes alternativos como correos electrónicos, pantallazos o datos que permitieran verificar la transacción.

Con ocasión a lo anterior, este Despacho revisó nuevamente la grabación que recogió el desarrollo de la visita administrativa realizada a la página web de la investigada⁷⁵, para verificar el contenido completo de los enlaces denominados “Política de Cambios y Garantía” y “Preguntas frecuentes”; y confirmó que en tales documentos no se informaban las alternativas señaladas por el sujeto pasivo.

En otras palabras, aunque la investigada indicó que ofrecía alternativas a los consumidores en caso de no contar con el documento requerido (factura, recibo de compra original o copia del correo electrónico de confirmación), tales alternativas no eran informadas en los enlaces denominados “Política de Cambios y Garantía” y “Preguntas frecuentes”, que indicaban los requisitos para tramitar solicitudes de garantía; con lo cual, resulta claro que para los consumidores interesados en elevar solicitudes de este tipo ante el sujeto pasivo, era necesario presentar la factura, el recibo de compra original o copia del correo electrónico de confirmación.

Bajo tales consideraciones, los argumentos planteados por la investigada en torno a la presunta interpretación errada de lo informado en los enlaces denominados “Política de Cambios y Garantía” y “Preguntas frecuentes”, sobre el trámite de garantía legal, y las alternativas que dice haber ofrecido cuando los usuarios no presentaban el documento requerido (factura, recibo de compra original o copia del correo electrónico de confirmación), carecen de fundamento y no tienen capacidad de librar al sujeto pasivo del presente juicio de responsabilidad.

⁷⁵ Radicada con el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022.

Por consiguiente, este Despacho encuentra probado que la investigada vulneró lo establecido en el artículo 27 de la ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, razón por la cual se impondrán las sanciones administrativas a que haya lugar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

14.3. Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los incisos ii) y iii) del literal a) y en el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia —Imputación N° 3—

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor imputó presunta responsabilidad a la investigada por considerar que su conducta podría vulnerar lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los incisos ii) y iii) del literal a) y en el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, debido a que al parecer, en algunas piezas publicitarias utilizadas para dar a conocer las promociones y ofertas que tenía vigentes, omitió información sobre las condiciones de tiempo, modo o lugar, para acceder a los incentivos anunciados.

Teniendo en consideración lo anterior, esta Dirección estudiara la presente imputación frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se vulneró o no la mencionada normativa.

En este orden, resulta necesario precisar que el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, establece ciertas características particulares que deben reunir las piezas publicitarias utilizadas para dar a conocer promociones y ofertas, entre las cuales, que deben contener información sobre las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a tales beneficios; de manera que, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de inicio de la promoción se entenderá vigente a partir del momento en que se anunció, y la omisión de la fecha de finalización o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que se entienda válida hasta la comunicación de su revocatoria por los mismos medios y con la misma intensidad con que se anunció originalmente.

En línea con lo anterior, el numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, define las promociones y ofertas, como todo anuncio dirigido al público en el cual se ofrece de forma temporal la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables a las habituales, y establece algunos criterios técnicos y jurídicos para la aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error en el marco de las promociones y ofertas.

Así, entre los requisitos establecidos en la precitada norma, se encuentra la información mínima que debe suministrarse a los consumidores en el ofrecimiento de promociones y ofertas, la cual incluye, entre otros aspectos: i) los requisitos y condiciones para la entrega del incentivo; ii) el plazo o vigencia, indicando la fecha exacta de inicio y término; de manera que, cuando la entrega del producto, servicio o incentivo se condicione a la disponibilidad de inventarios o existencias, además de la indicación de la fecha de vigencia exigida en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, deberá indicarse el número de productos, servicios e incentivos disponibles.

También, que cuando se agoten los productos, servicios o incentivos ofrecidos antes de la fecha de vigencia anunciada en la publicidad, deberá advertirse al público dicha circunstancia mediante avisos notorios publicados en el establecimiento y suspenderse de manera inmediata la promoción.

En atención a lo señalado en las normas antes citadas, esta Dirección realizó una visita administrativa el 3 de noviembre de 2022, a la página web y cuentas de redes sociales de la investigada, en la cual advirtió que algunas piezas publicitarias utilizadas para dar a conocer las promociones y ofertas que tenía vigentes, al parecer, no incluían información respecto de las condiciones de tiempo, modo y lugar exigidos en el artículo

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los incisos ii) y iii) del literal a) y literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, como se detalla a continuación:

1. Respecto de la promoción denominada: “10% de descuento adicional SOBRE EL VALOR TOTAL DE LA COMPRA exclusivo para aliados EPM Promoción vigente hasta el 30 de marzo de 2023. Aplica para usarse en varias ocasiones y sobre otras promociones. Válido en tiendas físicas, WhatsApp y www.paylesscolombia.co”, al parecer, no se informaba la fecha de inicio del incentivo ofrecido⁷⁶.
2. En cuanto a la publicidad utilizada para ofrecer la promoción “50% de descuento 2do artículo”, al parecer, no incluía información del plazo o vigencia del incentivo, si era acumulable o no con otras promociones y requisitos adicionales para acceder al mismo⁷⁷.
3. Sobre la promoción denominada “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, al parecer, la pieza publicitaria revisada, no incluía información sobre la vigencia del incentivo, el número de unidades disponibles o inventario determinado, y si era acumulable con otras promociones u ofertas distintas a la anunciada⁷⁸.

Dicho lo anterior, este Despacho abordará el estudio de fondo del cargo que nos ocupa, respecto de cada promoción de manera independiente, partiendo por la valoración del material probatorio que sustentó el reproche, y siguiendo con la revisión de los argumentos planteados por el sujeto pasivo y las pruebas que obran en el expediente, para adoptar la decisión que en derecho corresponda.

14.3.1. En cuanto a la promoción “10% de descuento adicional SOBRE EL VALOR TOTAL DE LA COMPRA exclusivo para aliados EPM Promoción vigente hasta el 30 de marzo de 2023. Aplica para usarse en varias ocasiones y sobre otras promociones. Válido en tiendas físicas, WhatsApp y www.paylesscolombia.co”

14.3.1.1. Análisis del material probatorio

14.3.1.1.1. Visita administrativa realizada a la página web de la investigada

A partir del material probatorio recaudado en la visita administrativa realizada el 3 de noviembre de 2022, a la página web de la investigada⁷⁹, se observó que el sujeto pasivo ofrecía la promoción aquí evaluada, a través de la pieza que se ilustra a continuación:

Imagen No. 8. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 0:45 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”



⁷⁶ Pieza publicitaria anunciada a través de la página web <https://www.paylesscolombia.co/cb/>

⁷⁷ Pieza publicitaria anunciada a través de la red social de Facebook <https://www.facebook.com/PaylessColombia>

⁷⁸ Ibidem

⁷⁹ Radicada con el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así, al revisar la pieza antes citada, se observa que la investigada anunció una promoción que consistía en otorgar el 10 % de descuento adicional sobre el valor de la compra a los consumidores que fueran “aliados EPM”, indicando que el incentivo era válido hasta el 30 de marzo de 2023, podía usarse en varias ocasiones y con otras promociones y aplicaba para transacciones realizadas en tiendas físicas, WhatsApp y en el sitio web. Sin embargo, la pieza publicitaria no incluyó información sobre la fecha exacta de inicio de la promoción.

Siendo así, y teniendo en cuenta que cuando se anuncian productos o servicios en condiciones más favorables a las habituales o en promoción, a través de cualquier medio de divulgación, el anunciante está obligado a informar, en la misma publicidad, las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder al beneficio ofrecido, así como, que las condiciones de tiempo deben informarse indicando la fecha exacta de inicio y término, resulta claro que la pieza publicitaria revisada en el presente apartado (imagen No. 8) omitió la indicación de la fecha en que iniciaba la promoción ofrecida.

Por lo tanto, para este Despacho resulta claro que la investigada omitió información sobre la fecha exacta de inicio de la promoción “10% de descuento adicional SOBRE EL VALOR TOTAL DE LA COMPRA exclusivo para aliados EPM Promoción vigente hasta el 30 de marzo de 2023. Aplica para usarse en varias ocasiones y sobre otras promociones. Válido en tiendas físicas, WhatsApp y www.paylesscolombia.co”, con lo cual, desconoció lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el inciso iii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

14.3.1.2. Estudio de los argumentos planteados por la investigada

Al respecto, se pronunció la investigada en sus escritos de defensa⁸⁰ y manifestó, sobre la pieza publicitaria objeto de análisis que era parte de una estrategia de marketing diseñada para atraer tráfico de visitantes, y aunque la imagen revisada no contenía la fecha de inicio de la promoción, al hacer clic sobre la misma se desplegaban los términos y condiciones del incentivo, incluyendo la fecha de inicio que correspondía al 5 de marzo de 2022. Por consiguiente, hizo énfasis en que durante la inspección a la página web, no se dio clic en la imagen para acceder a la información completa, lo cual, en su criterio, constituye una omisión que impidió “considerar elementos relevantes y necesarios para evaluar adecuadamente la publicidad y el cumplimiento de las disposiciones”.

Igualmente, señaló que actuó de manera transparente y alineada con las normas “publicitarias” garantizando que los consumidores tuvieran acceso a información completa, pues la información sobre la promoción estaba disponible en otras piezas publicitarias y en el sitio web del Grupo EPM, en las que se replicaron los términos y condiciones.

Concluido lo anterior, manifestó que, debido a la antigüedad de la publicación, no podía aportar evidencia directa de lo anunciado, ni del historial de cambios realizados en su sitio web, debido a una limitación técnica, y señaló que “ningún establecimiento puede garantizar la conservación de registros históricos de todas las modificaciones realizadas en sus plataformas digitales durante un periodo tan prolongado”⁸¹.

De igual manera, citó el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, para señalar que, conforme a tal disposición, cuando se desconozca la fecha exacta de inicio de la promoción se entenderá vigente a partir del momento en que se anunció.

Por otra parte, la investigada solicitó que su actuación se revisara teniendo en cuenta los principios de buena fe y presunción de inocencia, debido a que, según afirma la información siempre estuvo disponible para los consumidores, y adujo que no existe evidencia de que la información extrañada en la pieza revisada haya generado confusión o afectado los derechos de los consumidores y, por esto, no puede presumirse un incumplimiento deliberado de su parte. Sumado a lo anterior, el sujeto pasivo incluyó

⁸⁰ Escrito de Descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025 y Alegatos de conclusión radicados con el número 22-440615-19 del 15 de abril de 2025.

⁸¹ Escrito de Descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Pág. 7

una imagen y adjuntó los documentos denominados “Convenio Payless – Somos (Chec)” y “Template Somos 03-2022”.

En atención a lo expuesto por el sujeto pasivo en torno a que actuó de buena fe, este Despacho emitió pronunciamiento en el numeral 13.1.1. del presente acto administrativo, y aclaró que, en esta clase de investigaciones no se analiza la actuación transparente, dolosa, negligente o incluso diligente del administrado, o la involuntariedad en el despliegue de la conducta; sino la infracción misma, es decir, la transgresión de la norma. De allí que el principio de buena fe no puede reemplazar el derecho aplicable. Razón por la cual, este argumento resulta incapaz de librar a la investigada del juicio de responsabilidad y será desestimado.

También, en el numeral 13.1.2. de esta resolución, se despacharon los argumentos relacionados con la aplicación del principio de presunción de inocencia y la carga de la prueba, destacando que no conllevan de ninguna manera el archivo de la presente investigación administrativa, debido a que, los cargos formulados en su contra se fundaron en el material probatorio oportuna y legalmente incorporados al sumario, la investigada ha gozado de los derechos que encierra el debido proceso, entre los cuales, el de aportar, solicitar y controvertir las pruebas, al tiempo que, ha contado con las oportunidades procesales para exponer los argumentos tendientes a desvirtuar las imputaciones realizadas; razón por la cual, tales manifestaciones no tienen facultad de prosperar.

Sumado a lo anterior, frente al argumento según el cual no existe evidencia de que la omisión de indicar la fecha de inicio de la promoción en la pieza publicitaria evaluada haya generado confusión en los consumidores o haya afectado negativamente sus derechos, esta Dirección se pronunció en el numeral 13.1.5. del presente acto administrativo, aclarando que la norma imputada no exige la prueba extrañada por el sujeto pasivo para que se confirme la infracción, contrario a esto, la omisión de alguno de los requisitos señalados en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, supone el incumplimiento de lo allí dispuesto, lo cual, nada tiene que ver con que tales anuncios puedan o no causar confusión en los consumidores; de manera que, este argumento resulta impertinente y no tiene facultad de prosperar.

Ahora bien, en cuanto al supuesto de que tal actuación no afectó los derechos de los consumidores, este Despacho se pronunciará —si procede— al momento de revisar los criterios para la dosificación de las multas establecidos en el parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 y, concretamente, frente al criterio de daño a los consumidores.

También, en el numeral 13.1.5. de esta resolución se despachó el argumento planteado por la investigada en torno al historia de los cambios que dijo haber realizado, aclarando que lo dicho⁸² resulta impertinente frente al reproche efectuado, pues como se indicó, esta imputación se soportó en la información suministrada en las piezas publicitarias debidamente identificadas y capturadas durante la visita administrativa realizada por esta Autoridad a su página de comercio electrónico y cuentas de redes sociales; de manera que, los cambios realizados a su sitio web o la información suministrada en anuncios diferentes a los evaluados, son incapaces de alterar las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se presentaron los hechos reprochados.

Por consiguiente, este Despacho se atiene a lo resuelto en los numerales antes citados frente a los argumentos referidos y no emitirá un nuevo pronunciamiento sobre el particular, por considerarlo innecesario.

Aclarado lo anterior, resulta necesario precisar que la misma investigada reconoce no haber indicado la fecha de inicio de la promoción “10% de descuento adicional SOBRE EL VALOR TOTAL DE LA COMPRA exclusivo para aliados EPM Promoción vigente hasta el 30 de marzo de 2023. Aplica para usarse en varias ocasiones y sobre otras promociones. Válido en tiendas físicas, WhatsApp y www.paylesscolombia.co”, en la pieza publicitaria ilustrada en la imagen No. 8 del presente acto administrativo; con lo cual este hecho se encuentra probado.

⁸² Radicado 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Página 7.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Ahora bien, sobre el argumento de que el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, contempla una alternativa para cuando no se indica la fecha de inicio de la promoción en la publicidad utilizada para darla a conocer, este Despacho estima necesario precisar lo señalado en la citada norma, cuyo texto se transcribe a continuación:

“ARTÍCULO 33. PROMOCIONES Y OFERTAS. Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley.

Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad.

Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.” (Subrayas fuera de texto original)

Como se observa, si bien la norma dispone que de no indicarse la fecha de inicio de la promoción se entenderá vigente a partir del momento en que fue dada a conocer, también señala que esta alternativa procede sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar; en otras palabras, el legislador estableció la forma en que se podría determinar la fecha de inicio de una promoción cuando esta información no se incluye en la publicidad utilizada para darla a conocer, pero aclaró que esto no es obstáculo para que se inicien las investigaciones del caso y se impongan las sanciones administrativas a que haya lugar; de manera que, no se trata de un permiso para incumplir la norma, sino de una aclaración necesaria para los consumidores y para el ejercicio de las facultades administrativas asignadas a esta Autoridad.

Por consiguiente, el argumento del sujeto pasivo encaminado a exculparse de la omisión en que incurrió acudiendo a lo señalado en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, sobre la forma de establecer la fecha de inicio de una promoción cuando dicha información no se incluye en la publicidad, carece de fundamento legal y no tiene facultad de prosperar, pues como se indicó, la misma norma señala que tal alternativa no impide la imposición de las sanciones administrativas a que haya lugar.

Ahora bien, frente al argumento de la investigada relacionado con una supuesta omisión o vacío probatorio que, a su juicio, impidió evaluar adecuadamente la publicidad, debido a que durante la visita administrativa no se hizo clic sobre la pieza publicitaria utilizada para dar a conocer la promoción “10% de descuento adicional SOBRE EL VALOR TOTAL DE LA COMPRA exclusivo para aliados EPM Promoción vigente hasta el 30 de marzo de 2023. Aplica para usarse en varias ocasiones y sobre otras promociones. Válido en tiendas físicas, WhatsApp y www.paylesscolombia.co”, con lo cual, se accedía a las condiciones establecidas para otorgar el beneficio, entre las cuales, la fecha de inicio de la promoción.

Este Despacho estima necesario aclarar que el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, exige que la información sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar para acceder a la promoción se indiquen en la misma publicidad, no en enlaces separados e independientes de la pieza.

En línea con lo anterior, el numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, define el concepto de promociones y ofertas, como todo anuncio dirigido al público en el cual se ofrece de forma temporal, la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables a las habituales, y establece algunos criterios técnicos y jurídicos para la aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error en el marco de las promociones y ofertas.

Así, entre los requisitos establecidos en la precitada norma, se encuentra la información mínima que debe suministrarse a los consumidores en el ofrecimiento de promociones y ofertas, como: el plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de inicio y término.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Bajo tales consideraciones, resulta claro que las normas imputadas establecen los requisitos que deben reunir los anuncios utilizados para dar a conocer promociones y ofertas, entre los cuales, que las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a tales beneficios deben informarse al consumidor en la misma pieza publicitaria; de manera que, una interpretación como la pretendida por el sujeto pasivo, desconocería la finalidad de la norma imputada, que busca garantizar el acceso del consumidor a la información necesaria para la adecuada comprensión del ofrecimiento sin tener que acudir a espacios distintos o realizar acciones adicionales a la simple lectura de lo informado en la pieza publicitaria.

Por lo anterior, el hecho de que la investigada haya acudido a espacios distintos a la misma pieza publicitaria para informar la fecha de inicio de la promoción, de ninguna manera suple la obligación consignada tanto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, como en el inciso iii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, pues como se viene indicando, dicha condición debía informarse en la misma pieza publicitaria porque así lo establecen las disposiciones previamente referidas.

Así las cosas, resulta claro que la pieza publicitaria ilustrada en la imagen No. 8 de esta resolución, carece de información sobre las condiciones de tiempo para acceder al beneficio ofrecido porque no indica la fecha en que iniciaba la promoción, lo cual, constituye una vulneración de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo ordenado en el inciso iii) del literal a) numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única expedida por esta Autoridad.

Por otra parte, el sujeto pasivo manifestó que los términos y condiciones de la referida promoción se habían informado en otras piezas publicitarias, en el sitio web del Grupo EPM y en otros enlaces, afirmaciones que corren la misma suerte de la estudiada en precedencia, pues, no prueban que dicha información se haya suministrado en la pieza evaluada y, por tanto, son incapaces de desvirtuar el reproche efectuado.

Sumado a lo anterior, la investigada aportó⁸³ el documento denominado “Convenio Payless – Somos (Chec)”, suscrito entre esta y un aliado comercial, en el cual se consignaban las condiciones del referido acuerdo. De manera que, el documento referido es incapaz de acreditar que el sujeto pasivo informaba las condiciones de tiempo para acceder a la promoción, en el mismo anuncio con el que la dio a conocer y, particularmente en la pieza publicitaria evaluada por esta Autoridad (imagen No. 8), por tanto, carece de facultad probatorio frente al reproche efectuado en la imputación que nos ocupa.

De igual manera, el sujeto pasivo allegó el documento “Template Somos 03-2022” e incluyó una imagen de este último en su escrito de descargos⁸⁴, la cual, se ilustra a continuación:

Imagen No. 9. Tomada del escrito de descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025 – Página 7

Fecha de inicio de la oferta	Fecha de finalización de la oferta	Descripción del beneficio	Términos y Condiciones
5/03/2022	4/03/2023	10% de descuento adicional en el valor total de la compra.	Se concederá un 10% de descuento adicional sobre el total de la compra. Aplica sobre el valor total de la factura incluso en compras de artículos a los cuales se les haya aplicado promociones u ofertas vigentes. El descuento aplica para usuarios del programa grupo EPM. NO es transferible a terceros. NO es acumulable con otros códigos, bonos de descuentos o cupones. El beneficio NO será sustituido por dinero en efectivo, ni por ningún otro. En caso de retracto, devoluciones, cambios o garantías se realizará por el valor efectivamente cancelado. Aplica para compras realizadas en tiendas físicas, tienda online https://www.paylesscolombia.co/ y venta por whatsapp +57 3202117770 en los horarios establecidos para cada uno de ellos.

Como se observa, la información consignada en el documento referido por la investigada, la cual se ilustra en la imagen antes incorporada, si bien indica la fecha de

⁸³ Radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025
⁸⁴ Ídem. Página 7.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

inicio y fin de la promoción, no prueba que dicha condición se haya informado en la publicidad utilizada por la investigada para dar a conocer dicho ofrecimiento, con lo cual, carece de pertinencia frente a los hechos que sustentaron el cargo aquí revisado.

En consecuencia, después de revisar el contenido de las pruebas documentales aportadas por la investigada con su escrito de descargos, este Despacho concluye que no acreditan el cumplimiento de la obligación que tenía de informar las condiciones de tiempo para acceder al beneficio ofrecido, en todas las piezas publicitarias utilizadas para dar a conocer la promoción “10% de descuento adicional SOBRE EL VALOR TOTAL DE LA COMPRA exclusivo para aliados EPM Promoción vigente hasta el 30 de marzo de 2023. Aplica para usarse en varias ocasiones y sobre otras promociones. Válido en tiendas físicas, WhatsApp y www.paylesscolombia.co”; de manera que, no desvirtúan la conducta reprochada.

Finalmente, frente al argumento de la investigada, según el cual, ha garantizado que los consumidores tuvieran acceso a información completa, o que la información completa siempre estuvo disponible para los consumidores, carece de fundamento porque, contrario a esto, se encuentra probado que la pieza publicitaria ilustrada en la imagen No. 8 de esta resolución, carecía de información sobre las condiciones de tiempo para acceder al beneficio ofrecido, con lo cual, omitió parte de la información ordenada para este tipo de anuncios.

Por consiguiente, esta Dirección encuentra probado el incumplimiento por parte de la investigada, de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo ordenado en el inciso iii) del literal a) numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única expedida por esta Autoridad, debido a que, no informó las condiciones de tiempo y, particularmente, la fecha exacta de inicio de la promoción “10% de descuento adicional SOBRE EL VALOR TOTAL DE LA COMPRA exclusivo para aliados EPM Promoción vigente hasta el 30 de marzo de 2023. Aplica para usarse en varias ocasiones y sobre otras promociones. Válido en tiendas físicas, WhatsApp y www.paylesscolombia.co”, en la publicidad utilizada para anunciarla.

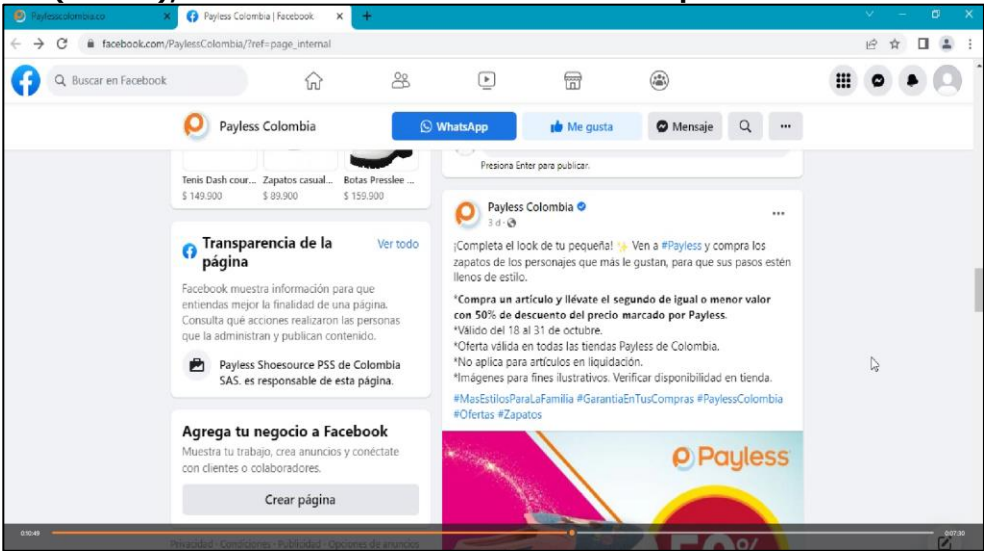
14.3.2. En cuanto la publicidad utilizada para ofrecer la promoción “50% de descuento 2do artículo”, difundida en la red social Facebook

14.3.2.1. Análisis del material probatorio

14.3.2.1.1. Visita administrativa realizada a la cuenta de Facebook de la investigada

Como parte de la información recaudada en la visita administrativa realizada el 3 de noviembre de 2022⁸⁵, se evidenció que la investigada difundía una pieza publicitaria en la que ofrecía “Zapatos” con un descuento del 50% en el segundo artículo, como se ilustra en las siguientes imágenes:

Imagen No. 10. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 10:49 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”



⁸⁵ Radicada con el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022. <https://www.facebook.com/PaylessColombia>.

RESOLUCIÓN NÚMERO 64956 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Imagen No. 11. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 10:51 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”

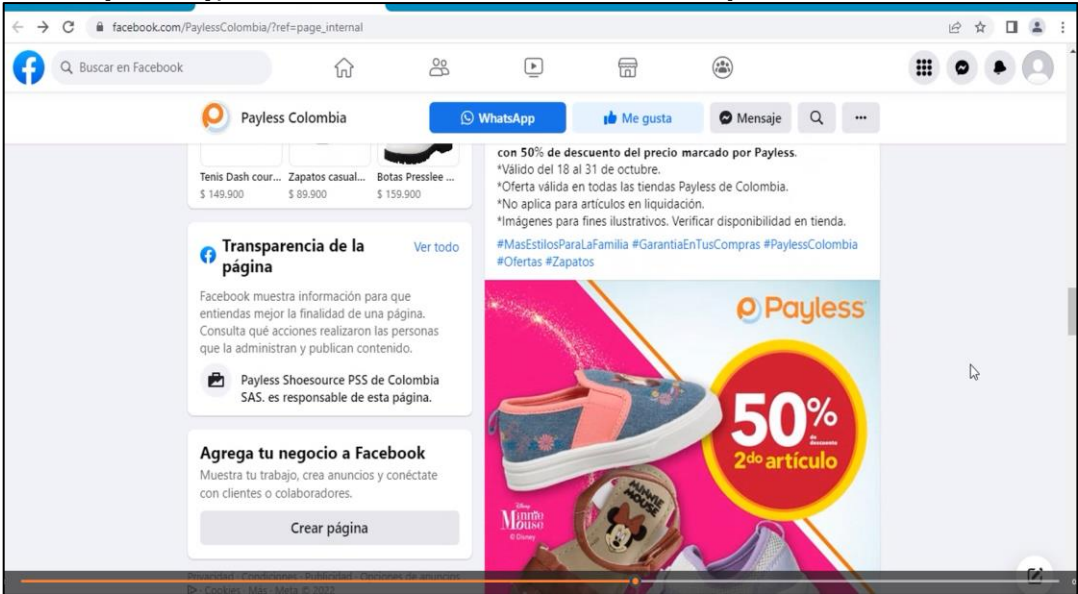


Imagen No. 12. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 10:53 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”

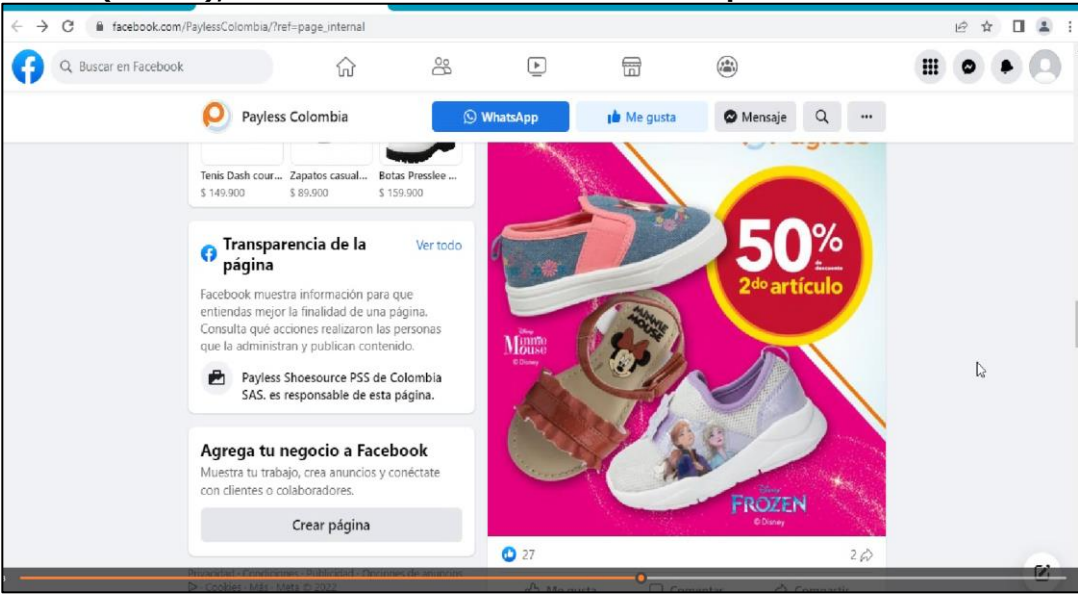
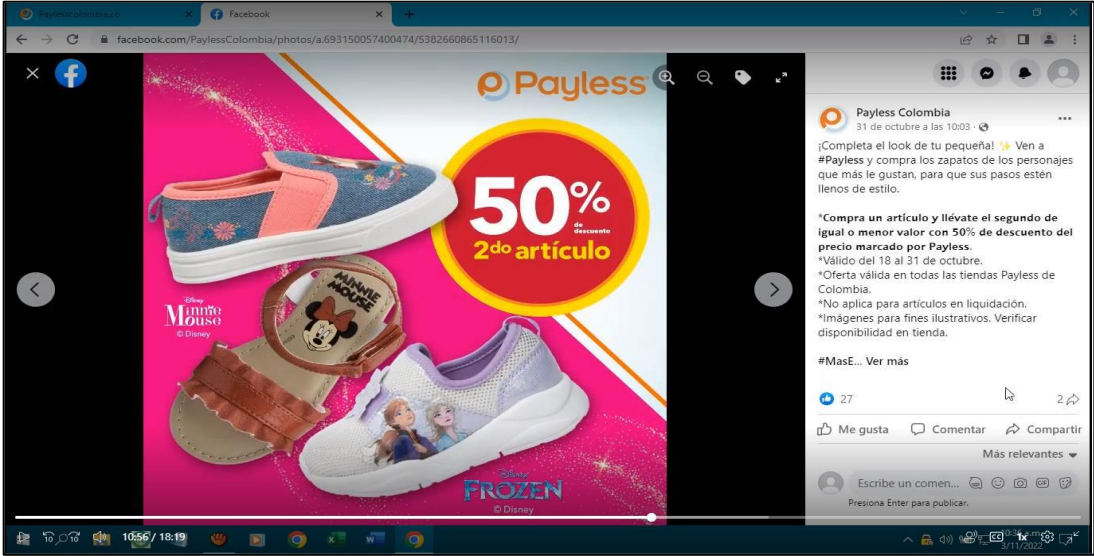


Imagen No. 13. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 10:56 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”



Así, al revisar las imágenes antes incorporadas se observa que la pieza gráfica utilizada por la investigada para dar a conocer la promoción “50% de descuento 2do artículo” se acompañaba de un texto que permanecía junto a esta, ya fuera en la parte superior (imágenes 9 y 10) o a la derecha (imagen 12), con la siguiente información:

“¡Completa el look de tu pequeña! Ven a #Payless y compra los zapatos de los personajes que más le gustan, para que sus pasos estén llenos de estilo.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*Compra un artículo y llévate el segundo de igual o menor valor con 50% de descuento del precio marcado por Payless.

*Valido del 18 al 31 de octubre.

*Oferta válida en todas las tiendas Payless de Colombia.

*No aplica para artículos en liquidación”

*Imágenes para fines ilustrativos. Verificar disponibilidad en tienda”.

En otras palabras, después de revisar en detalle la visita administrativa realizada a la cuenta de Facebook de la investigada, se evidenció que el texto antes referido acompañaba la pieza gráfica de manera permanente, pues era visible para los consumidores al consultar el anuncio en la pantalla principal de la cuenta visitada y se mantenía en caso de hacer clic sobre la imagen; de manera que, atendiendo a las particularidades del medio utilizado para difundir la publicidad, para este Despacho es claro que el anuncio de la promoción “50% de descuento 2do artículo” se componía de una pieza gráfica y un texto que la acompañaba de manera permanente.

Bajo tales consideraciones, al revisar la información suministrada por la investigada en la publicidad utilizada para dar a conocer la promoción “50% de descuento 2do artículo”, este Despacho advierte que se trataba de la siguiente: **i)** “Compra un artículo y llévate el segundo de igual o menor valor con 50% de descuento del precio marcado por Payless”, **ii)** valido del 18 al 31 de octubre; **iii)** oferta válida en todas las tiendas Payless de Colombia; y **iv)** no aplica para artículos en liquidación.

Así las cosas, teniendo en cuenta que quien anuncie promociones y ofertas está obligado a indicar las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder al beneficio ofrecido, en la misma publicidad, como disponen las normas imputadas; a partir del estudio detallado del anuncio utilizado por la investigada para ofrecer la promoción “50% de descuento 2do artículo”, y el medio seleccionado para difundirla, esto es, la red social Facebook, esta Dirección concluye que el sujeto pasivo informó las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción, en la misma pieza utilizada para darla a conocer.

Por consiguiente, en lo que respecta a la pieza publicitaria utilizada para dar a conocer la promoción “50% de descuento 2do artículo”, este Despacho no encuentra probada la vulneración de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo ordenado en los incisos ii) y iii) del literal a) numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única expedida por esta Autoridad. Razón por la cual, este cargo será desestimado y archivado.

Con ocasión a lo apenas expuesto, este Despacho no se pronunciará sobre los argumentos planteados por la investigada en relación con la publicidad aquí revisada, pues perdieron el objeto que los motivó.

14.3.3. Sobre la publicidad utilizada para dar a conocer la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, difundida en la red social Facebook

14.3.3.1. Análisis del material probatorio

14.3.3.1.1. Visita administrativa realizada a la cuenta de Facebook de la investigada

Después de revisar la información recaudada en la visita administrativa realizada el 3 de noviembre de 2022⁸⁶, se evidenció que la investigada tenía publicado un anuncio en su cuenta de Facebook, con el cual ofrecía la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, como se ilustra en las siguientes imágenes:

⁸⁶ Ibidem

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Imagen No. 14. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 11:10 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”

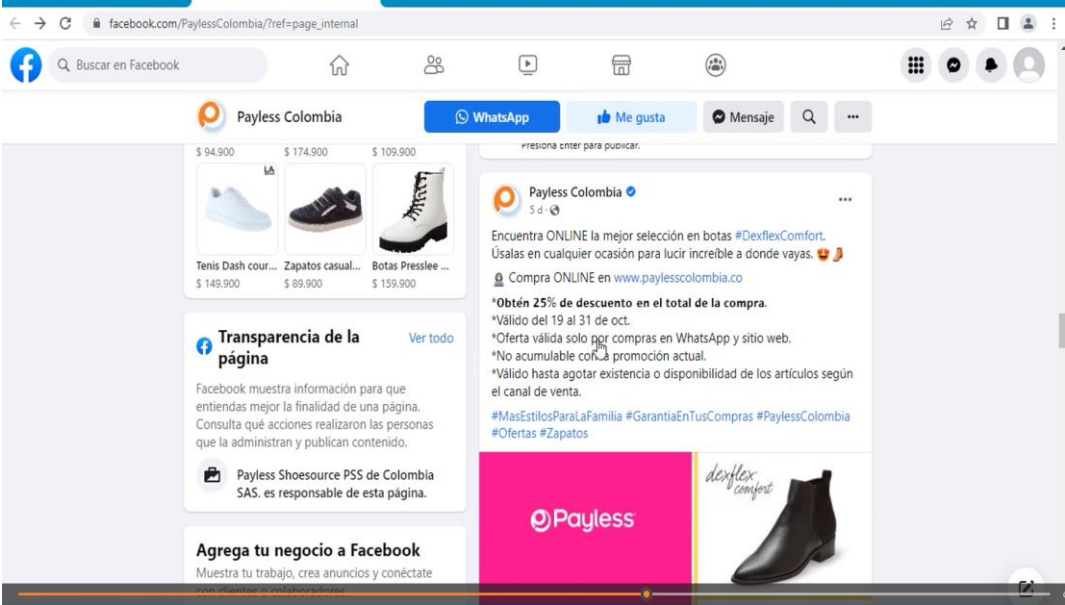


Imagen No. 15. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 11:18 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”

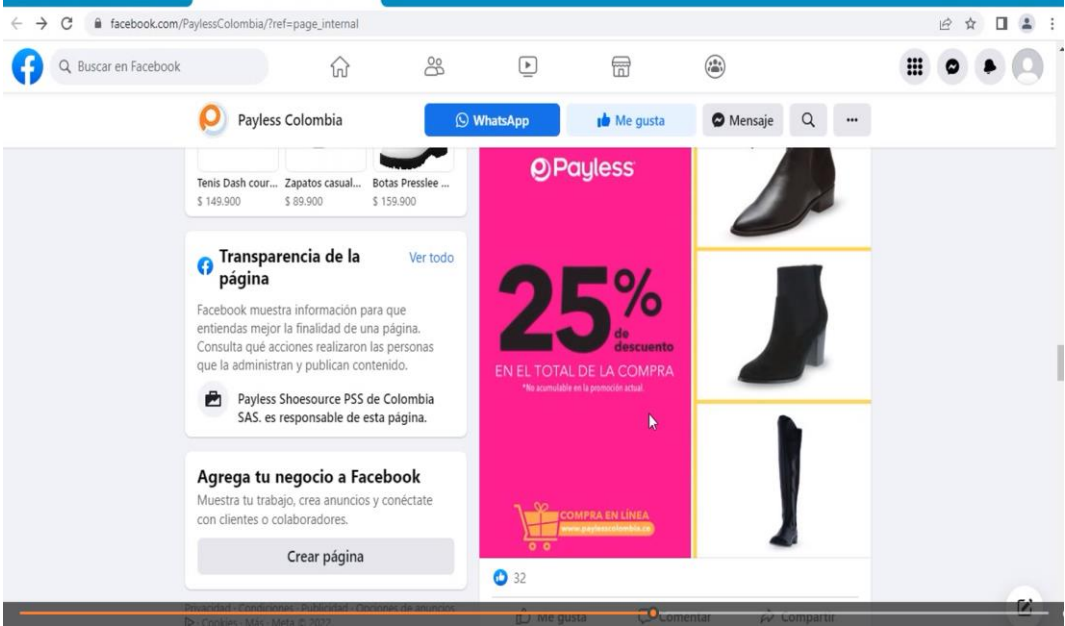
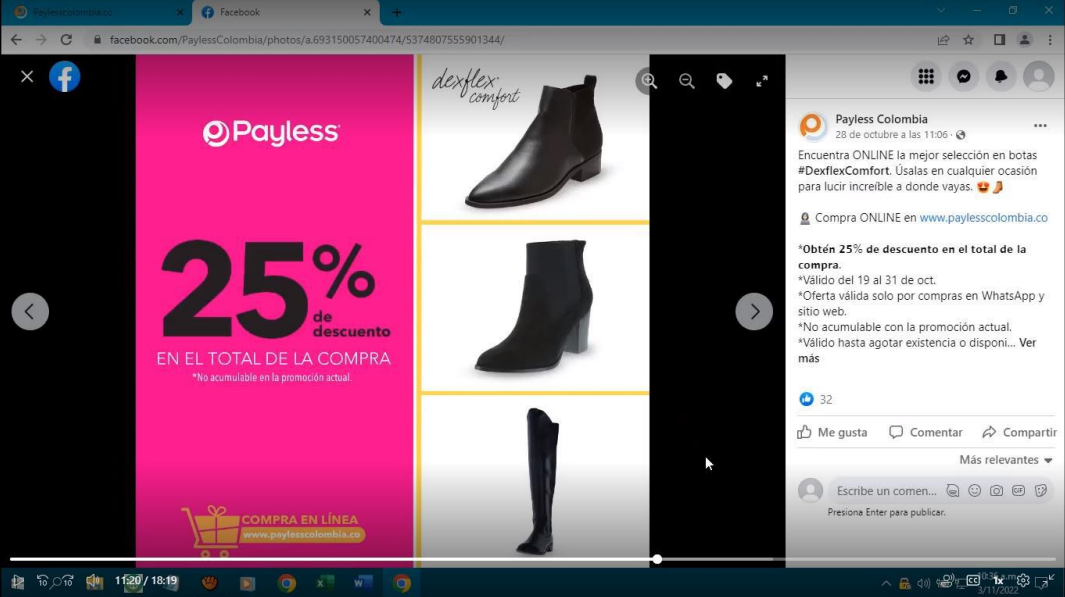


Imagen No. 16. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 11:20 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”



Así, al revisar las imágenes antes incorporadas se observa que la pieza gráfica utilizada por la investigada para dar a conocer la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, se acompañaba de un texto que permanecía

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

junto a esta, ya fuera en la parte superior (imagen 13) o a la derecha (imagen 15), con la siguiente información:

“Encuentra ONLINE la mejor selección en botas #DexflexComfort. Úsalas en cualquier ocasión para lucir increíble a donde vayas.

Compra ONLINE en www.paylesscolombia.co

*Obtén 25% de descuento en el total de la compra.

*Válido del 19 al 31 de oct.

*Oferta válida solo por compras en WhatsApp y sitio web.

*No acumulable con la promoción actual.

*Válido hasta agotar existencia o disponibilidad de los artículos según canal de venta”.

En otras palabras, después de revisar en detalle la visita administrativa realizada a la cuenta de Facebook de la investigada, se evidenció que el texto antes referido acompañaba la pieza gráfica de manera permanente, pues era visible para los consumidores al consultar el anuncio en la pantalla principal de la cuenta visitada y se mantenía en caso de hacer clic sobre la imagen; de manera que, atendiendo a las particularidades del medio utilizado para difundir la publicidad, para este Despacho es claro que el anuncio de la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, se componía de una pieza gráfica y un texto que la acompañaba de manera permanente.

Bajo tales consideraciones, al revisar la información suministrada por la investigada en la publicidad utilizada para dar a conocer la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, este Despacho advierte que se trataba de la siguiente: **i)** “Compra ONLINE en www.paylesscolombia.co Obtén 25% de descuento en el total de la compra”, **ii)** válido del 19 al 31 de oct; **iii)** oferta válida solo por compras en WhatsApp y sitio web; **iv)** no acumulable con la promoción actual; y **vii)** válido hasta agotar existencia o disponibilidad de los artículos según canal de venta.

Así las cosas, teniendo en cuenta que quien anuncie promociones y ofertas está obligado a indicar las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder al beneficio ofrecido, en la misma publicidad; sumado a lo cual, en caso de que la entrega del producto se condicione a la disponibilidad de inventarios o existencias, deberá indicarse el número de productos, servicios e incentivos disponibles.

A partir del estudio detallado del anuncio utilizado por la investigada para ofrecer la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, y el medio seleccionado para difundirla, esta Dirección concluye que el sujeto pasivo informó la vigencia de la promoción, indicando fecha exacta de iniciación y terminación, pero no indicó el número de unidades disponibles, como lo requiere el literal c) del numeral del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

Así las cosas, después de revisar la pieza publicitaria utilizada para ofrecer la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, esta Dirección encuentra probado que la investigada vulneró lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

14.3.3.2. Estudio de los argumentos planteados por la investigada

Al respecto, se pronunció la investigada en sus escritos de defensa⁸⁷ y manifestó que, las normas imputadas exigen la indicación de los términos y condiciones para acceder a las promociones y ofertas, de manera clara, suficiente y accesible al consumidor, pero en su criterio “no obliga a que la totalidad de las condiciones se incluya literalmente dentro de cada pieza publicitaria”⁸⁸, y que de ser así se desvirtuaría el objetivo de la norma, se perdería el sentido de la comunicación comercial efectiva y se podría afectar

⁸⁷ Descargos radicados con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Alegatos de conclusión radicados con el número 22-440615-19 del 15 de abril del 2025.

⁸⁸ Radicado número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Página 9.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

el derecho de los consumidores a recibir información clara y comprensible, debido a un exceso de información en un espacio limitado que el consumidor no podría procesar.

En la misma línea, señaló que incluir los términos y condiciones de manera separada protege más al consumidor, pues a su juicio, hace que la información sea visible, clara y comprensible en beneficio de este último. Sumado a lo anterior, indicó que las piezas publicitarias están diseñadas para captar la atención del consumidor, comunicar elementos esenciales de una promoción e invitarlo a explorar más información.

De igual manera, manifestó que la expresión “la totalidad de las condiciones aplicables debe predicarse de cada pieza publicitaria y no de un conjunto de éstas”, y que la información esencial de la promoción anunciada se comunicó en la pieza publicitaria “principal”, mientras que los términos y condiciones “adicionales” fueron incluidos en comentarios oficiales asociados a las publicaciones ya que emplear comentarios adicionales para incluir detalles relevantes de promociones es una práctica habitual en plataformas digitales.

Por lo expuesto, la investigada afirma que mientras los consumidores interactúan con la publicación de manera eficiente tienen acceso a toda la información necesaria para comprender la oferta y con esto se cumple lo dispuesto en las normas que regulan la materia; sumado a lo cual, demuestra la buena fe, la transparencia y el compromiso que tiene con la protección de los derechos de los consumidores y con la normativa vigente.

Asimismo, manifestó que los comentarios estaban disponibles en la misma plataforma en la que se publicó la promoción sin exigir un ejercicio adicional para el consumidor o requerir búsquedas adicionales, y complementan la pieza “principal”, lo que evidencia su voluntad de garantizar el acceso a la información, de manera fácil y oportuna cumpliendo con principios de claridad y suficiencia, sin intención de ocultar datos relevantes.

En este punto, la investigada refirió que no existe evidencia de que los consumidores hayan sido inducidos a error o sufrido perjuicios económicos por esta práctica, y concluyó que actuó en cumplimiento de la normativa vigente; también señaló su firme compromiso con el desarrollo en el comercio electrónico del país y su disposición para acoger recomendaciones con el fin de optimizar sus políticas y prácticas comerciales y, colaborar con esta Autoridad en la mejora de aspectos que contribuyan a reforzar la protección de los derechos de los consumidores.

Con ocasión a los argumentos planteados por la investigada, este Despacho estima pertinente señalar que, aquellos relacionados con la buena fe y transparencia que dice haber mantenido, fueron despachados en el numeral 13.1.1. del presente acto administrativo, aclarando que en este tipo de actuaciones no se analiza la actuación dolosa, negligente o incluso diligente del administrado, o la involuntariedad en el despliegue de la conducta; sino la infracción misma, es decir, la transgresión del principio de legalidad o de la norma; de manera que, resulta innecesario emitir un nuevo pronunciamiento sobre el particular.

De igual manera, frente a lo manifestado sobre la ausencia de evidencia para probar que los consumidores fueron inducidos al error o sufrieron perjuicios económicos por la omisión de información en la publicidad evaluada, esta Dirección se pronunció en el numeral 13.1.5. del presente acto administrativo, aclarando que la norma imputada no exige la prueba extrañada por el sujeto pasivo para que se confirme la infracción, contrario a esto, la omisión de alguno de los requisitos señalados en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, y en el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, supone el incumplimiento de lo allí dispuesto, lo cual, nada tiene que ver con que tales anuncios puedan o no causar confusión en los consumidores, o les causen perjuicios económicos; de manera que, este argumento resulta impertinente y no tiene facultad de prosperar.

Dicho esto, y teniendo en cuenta que concluida la evaluación del anuncio utilizado por la investigada para dar a conocer la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, se indicó que, el texto del cual se acompañaba la pieza gráfica se mantenía junto a esta durante toda la consulta, pues era visible para

los consumidores en la pantalla principal de la cuenta visitada y permanecía en caso de hacer clic sobre la imagen y, por tanto, para este Despacho resultó claro que la publicidad de la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, se componía de una pieza gráfica y un texto que la acompañaba de manera permanente. El estudio de los argumentos planteados se hará partiendo de lo señalado sobre el contenido de la publicidad.

Sobre el particular, esta Dirección encuentra pertinente aclarar que, en este caso el texto que acompaña la pieza gráfica se entiende como parte de la publicidad porque acompaña el anuncio de manera permanente; en otras palabras, el consumidor no debe realizar acciones adicionales o ingresar a enlaces externos para conocer las condiciones de la promoción, pues la simple consulta de la publicidad le permite acceder a la información sobre la vigencia y otros aspectos para acceder al beneficio ofrecido.

Por consiguiente, contrario a lo señalado por la investigada, lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, es que las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a las promociones anunciadas, deben informarse en la misma publicidad utilizada para darlas a conocer, lo cual, no desconoce los derechos que tienen los consumidores y más bien garantiza que accedan a información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, sin tener que acudir a espacios distintos al mismo anuncio. De manera que, corresponde al productor o proveedor (anunciante) ajustar su publicidad a los mandatos legales que regulan la materia y la presunta dificultad aludida no constituye una causal eximente de responsabilidad ni habilita al sujeto pasivo para desconocer normas de obligatorio cumplimiento.

Al respecto, este Despacho aclara que lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 y en el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, no requiere un estudio de los requisitos de claridad, comprensión, suficiencia y accesibilidad de la información, pues tales disposiciones exigen que: “[L]as condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad.”; y “[E]n los casos en que la entrega del producto, servicio o incentivo se condicione a la disponibilidad de inventarios o existencias, además de la indicación de la fecha de vigencia exigida en el mencionado artículo 33 deberá indicarse el número de productos, servicios e incentivos disponibles”, respectivamente. (subrayas fuera de texto original)

Por consiguiente, los argumentos planteados por la investigada en torno a los requisitos de claridad, comprensión, suficiencia y accesibilidad de la información resultan improcedentes frente a lo reprochado y son incapaces de librarla del presente juicio de responsabilidad.

De igual manera, respecto al argumento según el cual las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a las promociones no deben indicarse en la misma publicidad utilizada para dar a conocer el incentivo, e incluir estos datos en un espacio separado a la publicidad protege más efectivamente a los consumidores, carecen de fundamento legal porque desconocen lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, y no tienen facultad de prosperar.

Ahora bien, sobre el supuesto de que en plataformas digitales es habitual emplear comentarios o secciones adicionales para incluir detalles relevantes de promociones, y esto asegura que los consumidores tengan acceso directo a la información mientras interactúan con la publicación. Este Despacho reitera que, siempre y cuando el texto que acompaña la pieza gráfica se mantenga durante toda la consulta de esta última, se entiende como parte de la publicidad; sin embargo, más allá de lo que sea o no una práctica habitual de la industria, la investigada está obligada a cumplir las normas que regulan su actividad económica en el territorio nacional.

En línea con lo expuesto, la afirmación de la investigada según la cual “[L]as piezas publicitarias están diseñadas para captar la atención del consumidor, comunicar los elementos esenciales de una oferta e invitarlo a explorar más información cuando sea necesario”, desconoce lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, pues como se viene explicando, lo señalado en tal mandato es que “[L]as condiciones de tiempo,

modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad”; con lo cual, este argumento resulta infundado y no tiene facultad de prosperar.

Aclarado lo anterior, para este Despacho es evidente que la publicidad utilizada por la investigada para dar a conocer la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, incluía la siguiente información sobre el incentivo anunciado: **i)** “Compra ONLINE en www.paylesscolombia.co Obtén 25% de descuento en el total de la compra”, **ii)** válido del 19 al 31 de oct; **iii)** oferta válida solo por compras en WhatsApp y sitio web; **iv)** no acumulable con la promoción actual; y **vii)** válido hasta agotar existencia o disponibilidad de los artículos según canal de venta.

Sin embargo, pese a que una de las condiciones establecidas por el sujeto pasivo para entregar el beneficio, estaba directamente relacionada con la disponibilidad de inventarios o existencias, y correspondía a la investigada indicar el número de unidades disponibles para atender la promoción, de acuerdo con el canal de venta utilizado; al revisar la publicidad objeto de reproche, este Despacho evidencia que el requisito antes citado no se cumplió.

Por consiguiente, después de revisar el contenido completo de la publicidad utilizada por la investigada para ofrecer la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, difundida en la red social Facebook el 3 de noviembre de 2022, este Despacho encuentra probado el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33 de la ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, porque no se indicó —en la misma publicidad— el número de unidades disponibles para atender el ofrecimiento pese a indicar que el beneficio anunciado estaba condicionado a la disponibilidad de inventarios o existencias.

14.3.4. Conclusiones frente a la imputación N° 3:

Después de revisar, tanto los cargos formulados en la imputación que nos ocupa, como el material probatorio incorporado al expediente y los argumentos expuestos por el sujeto pasivo, esta Dirección concluye que:

1. Respecto del incentivo “10% de descuento adicional SOBRE EL VALOR TOTAL DE LA COMPRA exclusivo para aliados EPM Promoción vigente hasta el 30 de marzo de 2023. Aplica para usarse en varias ocasiones y sobre otras promociones. Válido en tiendas físicas, WhatsApp y www.paylesscolombia.co”, se encuentra probado el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo ordenado en el inciso iii) del literal a) numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única expedida por esta Autoridad.
2. En cuanto la publicidad utilizada para ofrecer la promoción “50% de descuento 2do artículo”, este Despacho no encontró probada la vulneración del artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo ordenado en los incisos ii) y iii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única expedida por esta Autoridad, reproche que será desestimado.
3. Sobre la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, se encuentra probado el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, solamente respecto al número de unidades disponibles para atender el ofrecimiento pese a indicar que el beneficio anunciado estaba condicionado a la disponibilidad de inventarios o existencias.

Sin embargo, frente a este último cargo no se encontró probado el incumplimiento de lo señalado en los incisos ii) y iii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única expedida por esta Autoridad

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Por lo anterior, esta Dirección procederá a imponer la sanción administrativa a que haya lugar, por las infracciones que resultaron probadas, de conformidad con lo señalado en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

14.4. Frente a la presunta infracción de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 9 del artículo 43 de la misma Ley —Imputación N° 4—

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada, por considerar que con su conducta habría vulnerado lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 9 del artículo 43 de la misma ley, debido a que, al parecer, estableció disposiciones que podrían constituir cláusulas abusivas por generar un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores.

Teniendo en cuenta lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable establecer si se vulneró o no la mencionada normatividad.

Así las cosas, el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, establece que son cláusulas abusivas aquellas con las cuales se produce un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que estos últimos pueden ejercer sus derechos; sumado a lo cual, aclara que los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores y en caso de incluirlas serán ineficaces de pleno derecho.

Por su parte, el artículo 43 del mismo cuerpo normativo señala que serán ineficaces de pleno derecho, entre otras, aquellas disposiciones que presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo, pues, dichas cláusulas entrañan de suyo un desequilibrio jurídico, injusto e injustificado, poniendo a los consumidores en una situación de desigualdad e inferioridad mayor a aquella prevista y permitida por el legislador.

Sobre las cláusulas abusivas, se pronunció la Corte Suprema de Justicia, reconociéndolas como aquellas que “favorecen excesiva o desproporcionadamente la posición contractual del predisponente y perjudican inequitativa y dañosamente al adherente”⁸⁹ y cuyas características son: **a)** que su negociación no haya sido individual; **b)** que lesionen los requerimientos emergentes de la buena fe comercial; y **c)** que generen un desequilibrio significativo de cara a los derechos y las obligaciones que contraen las partes.

En la misma línea, el profesor Ernesto Rengifo, considera como cláusula abusiva la que: “(...) en contra de las exigencias de la buena fe, causa en detrimento del consumidor o del adherente un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales, y que puede tener o no el carácter de condición general puesto que también puede darse en contratos particulares cuando no existe negociación individual de sus cláusulas, esto es, en contratos de adhesión particulares. El concepto de cláusula contractual abusiva tiene, prima facie, su ámbito propio en relación con consumidores y puede darse siempre que no haya existido negociación individual, es decir, tanto en condiciones generales como en cláusulas predispuestas para un contrato particular al que el consumidor se limita al adherirse (...)”⁹⁰.

Bajo tales consideraciones, esta Dirección fundamentó el cargo que nos ocupa, en la visita administrativa adelantada el 3 de noviembre de 2022, a la página web: <https://www.paylesscolombia.co/cb/>, a partir de la cual advirtió que, al parecer, la investigada incluía en la “política de garantía” dispuesta en dicho comercio electrónico, condiciones que presumían el consentimiento o manifestación de voluntad del consumidor y de estas derivaban obligaciones a su cargo, particularmente, la de

⁸⁹ CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Civil. Sentencia del 2 de febrero de 2001. Expediente No. 5670. MP: Carlos Ignacio Jaramillo.

⁹⁰ RENGIFO GARCIA, Ernesto. Del abuso del derecho al abuso de la posición dominante. Reimpr. De la 2ª edición. Bogotá. Universidad Externado de Colombia. 2009.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

presentar el recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico para tramitar la garantía legal de algún producto adquirido al sujeto pasivo.

Dicho lo anterior, este Despacho abordará el estudio de fondo del cargo que nos ocupa, partiendo por la valoración del material probatorio que sustentó el reproche, y siguiendo con la revisión de los argumentos planteados por el sujeto pasivo, para adoptar la decisión que en derecho corresponda.

14.4.1. Análisis del material probatorio

14.4.1.1. Visita administrativa realizada a la página web de la investigada⁹¹

A partir del material probatorio recaudado en la visita administrativa realizada el 3 de noviembre de 2022, a la página web <https://www.paylesscolombia.co/cb/>, se evidenció que, una de las cláusulas dispuesta por la investigada en el enlace “Política de Cambios y Garantía” y, particularmente, en el título “Política de garantía” indicaba que para tramitar una solicitud de garantía legal el consumidor debía presentar el recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico, como se observa en la imagen N° 4 del presente acto administrativo, cuyo texto se reproduce a continuación:

“Política de garantía

Si el artículo tiene un defecto de fábrica, usted puede regresar e intercambiar dicha mercancía en cualquier tienda de Payless ShoeSource o a través de correo en el transcurso de 60 días calendario (lunes a viernes cuentan como días hábiles). Usted también puede devolver e intercambiar la mercancía a nuestro centro de distribución para recibir crédito de mercancía para uso en el sitio web con vigencia de 1 año. Para utilizar esta opción comuníquese con servicio al cliente por teléfono 57 3104761511 o por correo electrónico: servicioalclientecolombia@payless.com. Nuestros artículos cuentan con las siguientes garantías 60 días calendario para calzado, 30 días calendario para accesorios y 15 días calendario para carteras.

Para aplicar la política de garantía en cualquier tienda de Payless ShoeSource, usted deberá presentar en la tienda:

1. El artículo dañado deberá ser devuelto y estar dentro de las garantías 60 días calendario para calzado, 30 días calendario para accesorios y 15 días calendario para carteras.
2. El recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico.
3. Un documento de identificación personal o la tarjeta de crédito utilizada para la compra original.

Payless ShoeSource puede reemplazar o reparar el artículo, el cual ha desarrollado una falla, durante el periodo de garantía como consecuencia de un defecto de diseño o fabricación. El administrador de tienda evaluará el artículo y decidirá si califica para un debido a un defecto de fábrica.

El nuevo artículo intercambiado tiene una garantía 60 días calendario para calzado, 30 días calendario para accesorios y 15 días calendario para carteras.

de 30 días hábiles, iniciando a partir de la fecha de sustitución y será aplicable para la misma garantía. En caso el nuevo artículo intercambiado presente daños ocultos o existentes, nuestro administrador de tienda evaluará el artículo y decidirá si califica para un reembolso, usando la cantidad de dinero abonado⁹².
(Subrayas fuera de texto original)

Dicho esto, al revisar lo establecido en el artículo 42 y en el numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, se evidencia que tales normas disponen:

“ARTÍCULO 42. CONCEPTO Y PROHIBICIÓN. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que

⁹¹ Radicada con el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022

⁹² Tomado de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 3:13 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv” Imagen N° 2

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.

ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:
(...)

9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo; (...). (Subrayas fuera de texto original)

Bajo tales consideraciones, evidenciando que en el título “Política de garantía”, que hacía parte del enlace “Política de Cambios y Garantía” alojado en el sitio web <https://www.paylesscolombia.co/cb/>, la investigada dispuso entre las condiciones para aplicar dicha política en cualquier tienda de Payless ShoeSource, que el consumidor debía presentar “el recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico”, dicha estipulación podría generar un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor por presumir una manifestación de su voluntad, de la cual se desprenden obligaciones a su cargo.

Lo anterior toda vez que, los consumidores que compraban productos a la investigada se obligaban a presentar el recibo de venta original o copia del correo electrónico de confirmación de la transacción para tramitar solicitudes de garantía, pese a que tal requisito está prohibido y no hace parte de los señalados en la norma que regula las solicitudes de este tipo; lo cual, implica un desequilibrio injustificado en perjuicio de los usuarios, pues impone condiciones no establecidas en las normas que regulan la materia que podrían impedir el acceso de estos a la garantía legal y librar a la investigada de responder por la calidad, idoneidad o seguridad de los productos puestos en el mercado.

Así las cosas, para este Despacho resulta claro que la cláusula previamente referida presume una manifestación de voluntad del consumidor, traducida en que, si necesita tramitar la garantía legal de un producto adquirido al sujeto pasivo se compromete a presentar el recibo de compra original o copia del correo electrónico de confirmación; manifestación de la cual se desprende una obligación a su cargo, consistente en conservar el recibo de compra original o el correo electrónico de confirmación de los bienes comprados a la investigada para contar con ellos en caso de que tales productos presenten fallas de calidad, idoneidad o seguridad.

Por consiguiente, este Despacho encuentra probado que la condición de presentar el recibo de venta original o copia del correo electrónico de confirmación para tramitar solicitudes de garantía, dispuesta en el título “Política de garantía”, que hace parte del enlace “Política de Cambios y Garantía” alojado en el sitio web de la investigada, implica un desconocimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, por la inclusión de una cláusula abusiva en los términos del numeral 9 del artículo 43 del mismo cuerpo normativo.

No obstante, en aras de garantizar el derecho a la defensa que le asiste al sujeto pasivo, se estudiarán los argumentos planteados en sus escritos de descargos y alegatos de conclusión, antes de adoptar la decisión definitiva.

14.4.2. Estudio de los argumentos planteados por la investigada

Al respecto, se pronunció la investigada en sus escritos de defensa⁹³ señalando que, la interpretación realizada por esta Autoridad no refleja el espíritu de su política, pues esta “no condiciona ni limita el derecho de garantía exclusivamente a la presentación del recibo original o una copia del correo electrónico”⁹⁴, y afirma que la redacción de la condición cuestionada no suponía la improcedencia del trámite de garantía para los

⁹³ Escrito de Descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025 y Alegatos de conclusión radicados con el número 22-440615-19 del 15 de abril de 2025.

⁹⁴ Escrito radicado número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Pág. 12

casos en que el consumidor no presentara uno de los documentos señalados, contrario a ello afirma que tales documentos eran medios preferenciales para agilizar la validación de la transacción, pero no son los únicos.

Igualmente, manifestó que su política de garantía actualizada permite al consumidor solicitar la efectividad de la garantía sin generar desequilibrio injustificado pues incluye alternativas a la presentación del recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico, entre las que mencionó: pantallazos, datos específicos o cualquier información que permita realizar una verificación en sus sistemas internos con el objeto de confirmar la relación de consumo, y esto evidencia que no imponía una carga excesiva ni presumía la voluntad del consumidor.

De otro lado, el sujeto pasivo adujo una falta de evidencia para soportar que la presentación del recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico, haya sido una condición excluyente para el trámite de la garantía legal, o que se haya impedido la presentación de una solicitud en este sentido por la ausencia de tales documentos e indicó que su política de garantía establece múltiples mecanismos alternativos que permiten validar la compra acorde con las disposiciones legales para garantizar que el consumidor acceda a sus derechos incluso sin las referidas constancias.

Con fundamento en lo anterior, considera que no impone una carga excesiva ni presume la voluntad del consumidor, facilita el ejercicio de los derechos del consumidor de manera eficiente y justa, además de alinear su política con los principios de transparencia, claridad y buena fe. También, el sujeto pasivo indicó que datos como la identificación del producto, la fecha de compra y la descripción del defecto, son necesarios para tramitar la garantía y no generan un desequilibrio en perjuicio del consumidor.

Sumado a lo anterior, manifestó que el término “debe” lo utiliza para resaltar la importancia de presentar información que le permita identificar la relación de consumo, lo cual considera acorde con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.1. del Decreto 1074 de 2015, que obliga al consumidor a suministrar datos como la fecha de compra para tramitar la garantía.

En este punto, solicitó que se desestime el cargo objeto de revisión porque su política de garantía no incluía cláusulas abusivas ni generaba un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, la redacción se encuentra acorde con la normativa vigente, proporciona alternativas y respeta los derechos de los consumidores, y no limita, obstaculiza o condiciona “el acceso al derecho de garantía en ausencia de un recibo o correo electrónico”⁹⁵.

Sobre el particular, resulta oportuno señalar que, frente al argumento de la investigada en torno a que actuó de acuerdo con los principios de transparencia y buena fe, este Despacho se pronunció en el numeral 13.1.1. del presente acto administrativo y aclaró que en esta clase de investigaciones no se analiza la actuación dolosa, negligente o incluso diligente del administrado, o la involuntariedad en el despliegue de la conducta sino la infracción misma, es decir, la transgresión del principio de legalidad o de la norma; y que la aplicación del principio de buena fe no conlleva —de ningún modo— que su empleo pueda reemplazar el contenido del derecho aplicable.

Por lo anterior, este Despacho estima innecesario emitir un nuevo pronunciamiento sobre el particular y se atiene a lo resuelto en el numeral previamente referido.

Bajo tales consideraciones, esta Dirección se pronunciará sobre los demás argumentos planteados por la investigada en el siguiente orden: **i)** frente a la interpretación realizada por esta Autoridad del texto contenido en el título “política de garantía”; **ii)** sobre la falta de evidencia de que la presentación del recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico sea una condición excluyente o que impida el trámite de las solicitudes de garantía legal, y **iii)** en cuanto a que su política se encuentra alineada con la normativa vigente, respetando los derechos del

⁹⁵ Pág. 14

consumidor y proporcionando alternativas razonables para el trámite de la garantía legal.

14.4.2.1. Frente a la interpretación realizada por esta Autoridad del texto contenido en el título “Política de garantía”

Al respecto, la investigada señaló que la interpretación realizada por esta Autoridad de los requisitos establecidos en su “Política de garantía” para el trámite de las solicitudes presentadas en este sentido, no refleja correctamente el contenido ni el espíritu de su política⁹⁶.

Sobre el particular, este Despacho reitera lo señalado en el numeral 14.2.2.2. del presente acto administrativo, sobre el alcance de la palabra “deber” que implica: estar obligado a algo, tener obligación de corresponder a alguien o cumplir obligaciones, y el significado de la palabra “obligación” que supone imponer, exigir o sujetar a alguien a hacer o no hacer algo. De manera que, lo comunicado por la investigada en el texto transcrito líneas atrás, era que para presentar solicitudes de garantía el consumidor tenía la obligación de presentar el recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico.

Así las cosas, contrario a lo señalado por la investigada, lo instruido a los consumidores a través de la frase: “usted deberá presentar en la tienda (...) el recibo de venta original o copia de su confirmación de correo electrónico.”, no daba a entender que la entrega de alguno de tales documentos era opcional, más bien, indicaba que esta era una condición o exigencia sin la cual no se podría adelantar el trámite de garantía legal.

En línea con lo anterior, al revisar el texto completo de la “Política de garantía” que la investigada tenía vigente para el 3 de noviembre de 2022, esta Dirección no encontró mención alguna sobre las alternativas que dice haber ofrecido a los consumidores, en caso de no contar con el recibo de venta original o la copia del correo electrónico de confirmación.

Dicho de otra forma, tal como estaba dispuesta la información contenida en la “Política de garantía” de la investigada para la fecha en que se adelantó la visita administrativa a su página web, resulta claro que si un consumidor adquiría productos con el sujeto pasivo y necesitaba elevar una solicitud de garantía, estaba obligado a presentar el recibo de venta original o copia de su confirmación de correo electrónico; pues, además de que el sujeto pasivo no indicaba que tales documentos eran necesarios para confirmar la fecha de compra y, por tanto, dicha información era ajena a los consumidores, tampoco establecía alternativas para suplir la falta de alguno de estos documentos.

Por consiguiente, para esta Dirección es evidente que la única interpretación posible de la cláusula dispuesta por la investigada en la “Política de garantía” publicada en su página web el 3 de noviembre de 2022, es la que deriva del significado natural de las palabras consignadas en dicha estipulación; es decir, que si un consumidor necesitaba tramitar una solicitud de garantía legal ante el sujeto pasivo, tenía que: **i)** devolver el producto en la tienda, dentro de los 60 días calendario para calzado, 30 días calendario para accesorios y 15 días calendario para carteras; **ii)** presentar en la tienda el recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico; y **iii)** presentar en la tienda un documento de identificación personal o la tarjeta de crédito utilizada para la compra original.

Bajo tales consideraciones, no es cierto que esta Autoridad haya realizado una interpretación que no refleja correctamente el contenido ni el espíritu de los requisitos establecidos en la “Política de garantía” que la investigada tenía dispuestos al momento de la visita administrativa y, por tanto, este argumento carece de fundamento y no tiene facultad de prosperar.

14.4.2.2. Sobre la falta de evidencia de que la presentación del recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico sea una condición excluyente o que impida el trámite de las solicitudes de garantía legal

⁹⁶ Radicado número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Pág. 12

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Al respecto, el sujeto pasivo manifestó en su escrito de descargos⁹⁷ que “no condiciona ni limita el derecho de garantía exclusivamente a la presentación del recibo original o una copia del correo electrónico. Por el contrario, establece que estos documentos son medios preferenciales para agilizar la validación de la transacción, pero no son los únicos aceptados”.

De igual manera señaló que una cláusula abusiva requiere la demostración de que genera un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y limita o afecta de manera irrazonable el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos; y en su criterio, no existe evidencia de que la presentación del recibo de venta original o del correo electrónico sea una condición excluyente o por la cual se niegue el derecho de garantía, ni de que se haya obstaculizado el ejercicio del derecho en ausencia de estos documentos.

En atención a lo señalado por el sujeto pasivo, este Despacho estima necesario precisar que, la palabra “cláusula” está definida en el Diccionario de la Real Academia española como: “[C]ada una de las disposiciones de un contrato, tratado, testamento o cualquier otro documento análogo, público o privado”⁹⁸. Bajo esta óptica, el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, define las cláusulas abusivas como aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.

Así las cosas, la norma en cita no exige que se pruebe el desequilibrio generado por una cláusula abusiva a un consumidor en particular, o que lo señalado en la cláusula se haya hecho exigible, más bien, la sola inclusión de condiciones que generan un desequilibrio injustificado o afectan la forma en que el consumidor puede ejercer sus derechos, ya constituye una cláusula abusiva.

Por consiguiente, si el argumento planteado por la investigada es que este Despacho debía probar que exigió los requisitos establecidos en la “Política de garantía” que tenía publicada al momento de la visita, a los consumidores que presentaron solicitudes en este sentido; o evidencia de que se hubiera negado el trámite de la garantía por la no presentación del recibo de venta original o el correo electrónico de confirmación; tal planteamiento carece de fundamento legal, pues, como se expuso, las normas imputadas no requieren evidencia como la extrañada por el sujeto pasivo para que se confirme la infracción a lo allí dispuesto.

Dicho esto, se reitera que, después de revisar el contenido completo de la “Política de garantía” establecida por la investigada, al menos, hasta el 3 de noviembre de 2022, este Despacho no evidencia información encaminada a señalar que los documentos requeridos, esto es, el recibo de venta original o la confirmación del correo electrónico, fueran medios preferenciales para agilizar la validación de la transacción, pero no eran los únicos aceptados; de manera que, lo manifestado por la investigada en este sentido resulta infundado y no se ajusta a la realidad de lo dispuesto en la “Política de garantía” que tenía publicada en su página web al momento de la visita.

Por último, frente al argumento de que una cláusula abusiva requiere la concurrencia de elementos que generen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y limiten o afecten el tiempo, modo o lugar en que este puede ejercer sus derechos; se emitirá pronunciamiento en el siguiente apartado, teniendo en cuenta que abarca el estudio de la cláusula cuestionada por este Despacho.

14.4.2.3. En cuanto a que la “Política de garantía” de la investigada se encuentra alineada con la normativa vigente, respetando los derechos del consumidor y proporcionando alternativas razonables para el trámite de la garantía legal

⁹⁷ Ibidem Pág. 14

⁹⁸ Diccionario de la Real Academia Española, tomado de: <https://www.rae.es/drae2001/cl%C3%A1usula>.

Al respecto, señaló el sujeto pasivo en su escrito de descargos que “la redacción de la política está alineada con la normativa vigente, respetando los derechos del consumidor y proporcionando alternativas razonables para el ejercicio de garantías”⁹⁹.

Sobre el particular, resulta necesario precisar que, la investigada no aclaró si el argumento antes citado hacía referencia a la política consignada en el documento “Actualización Política cambios y garantías” allegado con sus descargos o a la que se encontraba publicada en su página web al momento de la visita administrativa realizada por esta Autoridad.

Por consiguiente, este Despacho evaluará la cláusula consignada en la “Política de garantía” publicada en la página del sujeto pasivo para el momento en que se adelantó la visita administrativa, pues fue esta la que originó la investigación que nos ocupa, y los ajuste que hubiera realizado la investigada con posterioridad a la ejecución de tal diligencia son incapaces de librarla del juicio de responsabilidad por los hechos ocurridos el 3 de noviembre de 2022.

Ahora bien, sobre la exigencia cuestionada por esta Autoridad, esto es, la presentación del recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico para elevar solicitudes de garantía, y como se expuso en el numeral 14.2.2.2. del presente acto administrativo, se trata de un requisito no previsto en el artículo 2.2.2.32.2.1. del Decreto 1074 de 2015, para solicitudes de este tipo; de manera que, el sujeto pasivo estableció una condición que supuso una carga injustificada para el consumidor, porque las normas que regulan la materia no exigen la presentación de documentos para probar la relación de consumo.

Bajo esta óptica, se encuentra probado que el requisito establecido por la investigada para tramitar solicitudes de garantía impuso una obligación en cabeza de los consumidores que no tienen el deber legal de soportar, pues, para elevar solicitudes de este tipo los usuarios deben indicar la fecha de compra del producto y corresponde al productor o proveedor confirmar que la transacción se realizó en las condiciones informadas; con lo cual, el requisito establecido por el sujeto pasivo trasladó a los consumidores la carga de confirmar la existencia de la relación de consumo y con esto produjo un desequilibrio injustificado en perjuicio de estos últimos.

Por otra parte, la exigencia de requisitos no establecidos en la norma que regula las solicitudes de garantía legal supuso un límite al derecho que tienen los consumidores de elevar solicitudes de este tipo cuando los productos adquiridos no reúnen las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. Particularmente, afectó el modo en que los usuarios deben presentar solicitudes de garantía porque remplazó la exigencia de informar la fecha de compra, establecida en el artículo 2.2.2.32.2.1. del Decreto 1074 de 2015, por la obligación de presentar el recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico para probar la relación de consumo.

Así las cosas, este Despacho encuentra probado que la cláusula antes revisada, consignada en la “Política de garantía” publicada en la página web de la investigada el 3 de noviembre de 2022, generó un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores y afectó el modo en que estos podían presentar solicitudes de garantía; razón por la cual, está acreditado que tal disposición constituía una cláusula abusiva.

En línea con lo expuesto, está acreditado que quien compraba alguno de los productos vendidos por el sujeto pasivo aceptaba la obligación de presentar el recibo de venta original o copia de su confirmación de correo electrónico para elevar solicitudes de garantía; de manera que, el requisito establecido por la investigada implicó una manifestación de la voluntad del consumidor y de esta se desprendían obligaciones a su cargo.

Por último, sobre el hecho de que la investigada actualizó su “Política de garantía”, este Despacho reitera que, la visita administrativa realizada a la página web de la investigada el 3 de noviembre de 2022, prueba que la información consignada para entonces en la “Política de Cambios y Garantía” establecía la obligación de que los consumidores

⁹⁹ Pág. 13

presentaran el recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico; de manera que, las modificaciones realizadas a dicha política con posterioridad a esa fecha, son incapaces de desvirtuar los hechos soportados en la visita administrativa previamente referida y, por tanto, este argumento será desestimado.

En consecuencia, esta Dirección encuentra probado que la investigada incluyó una cláusula abusiva en la “Política de garantía” que tenía publicada el 3 de noviembre de 2022, en su página web y con esto vulneró lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 9 del artículo 43 del mismo cuerpo normativo; razón por la cual, se impondrá la sanción administrativa a que haya lugar, de conformidad con lo que establece el artículo 61 de la ley antes mencionada.

14.5. Frente a la presunta infracción de lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 46 y en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 9 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 —Imputación N° 5—

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada, por considerar que con su conducta habría vulnerado lo previsto en el numeral 4 del artículo 46 y en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, debido a que, al parecer, no informó el procedimiento para ejercer el derecho de retracto, ni otros datos relevantes para el consumidor, como el tiempo de devolución del dinero.

Teniendo en cuenta lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable, en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se vulneró o no la mencionada normativa.

Al respecto, resulta importante aclarar que, el numeral 4 del artículo 46 de la Ley 1480 de 2011, establece entre los deberes del productor y proveedor que realice ventas a distancia, informar a los consumidores previo a la adquisición del bien o servicio, el derecho de retracto y el término para ejercerlo.

En línea con lo anterior, el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, dispone que, sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la referida Ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán informar en el mismo medio de comercio electrónico, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo.

Por su parte, el numeral 9° del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, determina la información previa que el vendedor debe suministrar al consumidor en las transacciones de ventas a través de métodos no tradicionales o a distancia, incluyendo la existencia del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Así las cosas, esta Dirección revisó el documento denominado “Anexos”¹⁰⁰, allegado por la investigada como respuesta a un requerimiento efectuado por esta Autoridad, y advirtió que en los términos y condiciones difundidos en su página web se informaba sobre el derecho de retracto bajo el título “Política de Retracto”, pero al parecer, no indicaba el procedimiento para ejercerlo, ni que este daba lugar a la devolución de todas las sumas pagadas dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al momento en que se ejercía; lo cual, podría suponer un incumplimiento del deber establecido en el numeral 4 del artículo 46 y en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 9° del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Dicho lo anterior, este Despacho abordará el estudio de fondo del cargo que nos ocupa, partiendo por la valoración del material probatorio allegado al expediente y relacionado

¹⁰⁰ Mediante radicado número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

con esta imputación, para seguir con la revisión de los argumentos planteados por el sujeto pasivo, y adoptar la decisión que en derecho corresponda.

14.5.1. Análisis del material probatorio

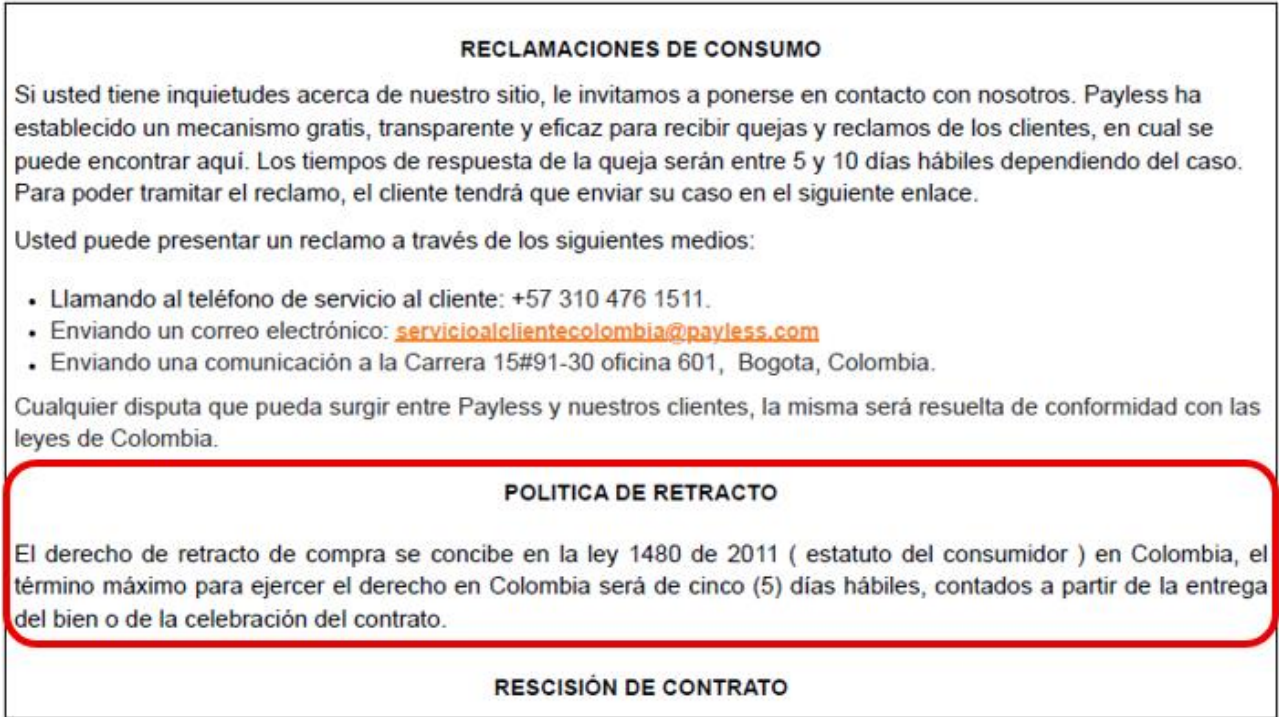
14.5.1.1. Información consignada en el documento denominado “Anexos”, radicado con el número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022

Con ocasión a un requerimiento de información realizado por esta Autoridad¹⁰¹, en el cual se solicitó a la investigada, entre otras cosas, informar cuál era el procedimiento establecido para que los consumidores pudieran ejercer el derecho de retracto e indicar la información suministrada a los mismos sobre el particular, el sujeto pasivo indicó:

“14) El procedimiento establecido para que los consumidores puedan ejercer el derecho de retracto está consignada en nuestra política de retracto, que puede ser consultada por cualquier persona en el link: <https://www.paylesscolombia.co/cb/content/13-terminos-y-condiciones>”.

Sumado a lo anterior, la investigada acompañó su respuesta de una captura de pantalla y del documento denominado “Anexos” que contenía, entre otras cosas, los términos y condiciones publicados —para entonces— en su página web y en los cuales se informaba a los consumidores sobre el derecho de retracto, como se ilustra en la siguiente imagen:

Imagen No. 17. Tomada del documento denominado “Anexos” radicado con el número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022. Página 27



Así, después de revisar nuevamente el documento aportado por la investigada y concretamente el título “POLITICA DE RETRACTO”, este Despacho advierte que el sujeto pasivo informaba a los consumidores sobre el derecho de retracto establecido en el Estatuto del Consumidor, indicando que el término máximo para ejercerlo era de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o la celebración del contrato, pero no incluía información relacionada con el procedimiento que debían adelantar las personas para ejercerlo, ni cómo se realizaría la devolución del dinero.

Por consiguiente, resulta necesario precisar que, al menos para el 6 de diciembre de 2022¹⁰², la investigada informaba a los consumidores la existencia del derecho de retracto y el término para ejercerlo como exigen el numeral 4 del artículo 46 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 9° del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; de manera que, este fundamento legal no se tendrá en cuenta para establecer si la investigada vulneró o no las normas de protección al consumidor relacionadas con el derecho de retracto.

¹⁰¹ Radicado con el número 22-457912-1 del 21 de noviembre de 2022.
¹⁰² Con ocasión a la respuesta al requerimiento efectuado por esta Autoridad, la cual fue suministrada a través del radicado número 22-457912-2 el 9 de diciembre de 2022.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

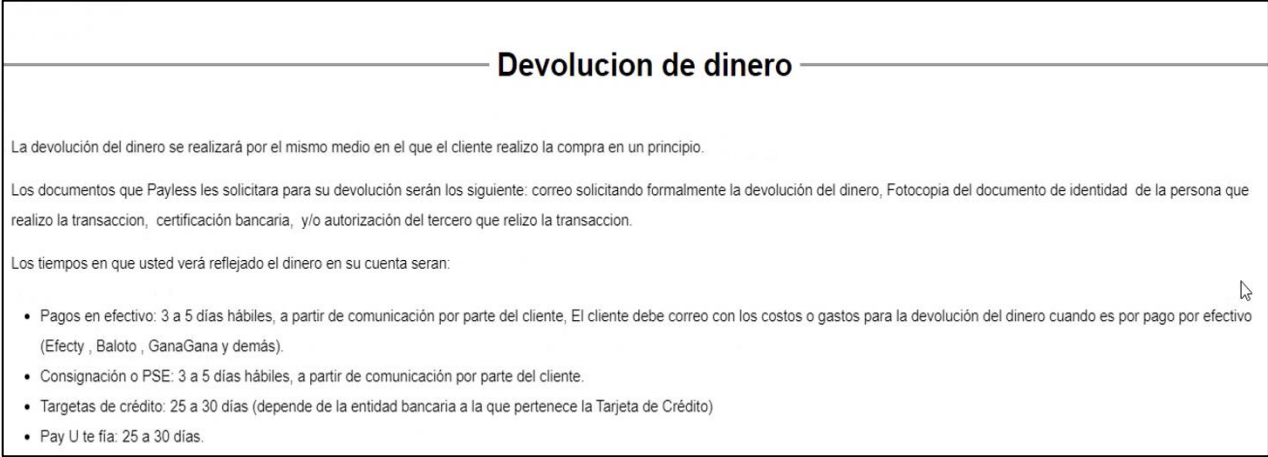
Sin embargo, después de revisar el documento referido, esta Dirección encuentra probado que la investigada no informaba a los consumidores en su sitio de comercio electrónico, sobre el procedimiento para ejercer el derecho de retracto ni las condiciones en que se realizaría la devolución del dinero en el marco de dicha garantía, lo cual, supone un incumplimiento de lo dispuesto en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la investigada trajo a colación en su escrito de descargos, lo señalado en el título “Devolución del dinero” que tenía publicado en su página web, para señalar que en este se informaban las condiciones para la devolución del dinero en el marco del derecho de retracto, resulta necesario revisar la prueba referida, como se expone a continuación:

14.5.1.2. Visita administrativa realizada a la página web de la investigada el 3 de noviembre de 2022

Con ocasión a lo señalado por el sujeto pasivo en su escrito de descargos, este Despacho revisó nuevamente la visita administrativa adelantada el 3 de noviembre de 2022, a la página web <https://www.paylesscolombia.co/cb/>, y evidenció que en el enlace denominado “Devolución de dinero”¹⁰³ se informaban los documentos requeridos para reintegrar las sumas pagadas por los consumidores cuando procedía, y el término que tomada tal procedimiento dependiendo el medio de pago utilizado por el consumidor, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen No. 18. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 3:32 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”



Así, para mayor claridad, el texto de la información suministrada por la investigada sobre la “Devolución de dinero” se transcribe a continuación:

“Devolución de dinero

La devolución del dinero se realizará por el mismo medio en el que el cliente realizó la compra en un principio.

Los documentos que Payless les solicitara para su devolución serán los siguientes: correo solicitando formalmente la devolución del dinero. Fotocopia del documento de identidad de la persona que realizó la transacción. Certificación bancaria y/o autorización del tercero que realizó la transacción.

Los tiempos en que usted verá reflejado el dinero en su cuenta serán:

- Pagos en efectivo 3 a 5 días hábiles, a partir de comunicación por parte del cliente. El cliente debe correo [sic] con los costos o gastos para la devolución del dinero cuando es por pago por efectivo (...)
- Consignación o PSE 3 a 5 días hábiles, a partir de comunicación por parte del cliente.

¹⁰³ Radicada No. 22-440615-0, minuto 3:26 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

- Tarjetas de crédito 25 a 30 días (depende de la entidad bancaria a la que pertenece la Tarjeta de Crédito)
- Pay U te fia: 25 a 30 días”.

Bajo tales consideraciones y teniendo en cuenta que el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, no exige que se informen las condiciones en que se realizará la devolución del dinero en el marco del derecho de retracto, y considerando que para la fecha en que se adelantó la visita aquí revisada, la investigada tenía un espacio en su página web para informar los tiempos en que realizaba las devoluciones de dinero, cuyo término no excedía de 30 días; este Despacho excluirá del fundamento fáctico de esta imputación, el supuesto de que el sujeto pasivo no informó el plazo que se tomaría para devolver el dinero en el marco del derecho de retracto.

Pese a lo anterior, este Despacho estima necesario aclarar que, lo señalado en el espacio titulado “Devolución de dinero” que la investigada tenía publicado en su página web para la fecha de la visita, es incapaz de suplir la obligación de indicar el procedimiento para ejercer el derecho de retracto y, por tanto, se insiste en que el material probatorio revisado, acredita el incumplimiento del sujeto pasivo, de lo dispuesto en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, sobre la obligación de informar en el mismo medio de comercio electrónico, tanto el derecho de retracto que le asiste al consumidor, como el procedimiento para ejercerlo.

En ese orden, con el fin de garantizar el derecho de defensa al sujeto pasivo, se procederá a revisar los argumentos planteados en sus escritos de descargos y alegatos de conclusión, con el fin de adoptar la decisión que en derecho corresponda.

14.5.2. Estudio de los argumentos planteados por la investigada

Al respecto, se pronunció la investigada en su escrito de descargos¹⁰⁴ señalando que, el texto incluido en su “Política de retracto” mencionaba tal derecho y el término para ejercerlo, esto es, cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o la celebración del contrato. También, indicó que en la política “escrita” no se informaba el procedimiento establecido para tramitar solicitudes de este tipo, pero en la práctica los consumidores podían solicitar la devolución del dinero acudiendo a dicha prerrogativa sin confusión alguna, debido a que, contaba con la política para devolución del dinero en la cual se establecían los requisitos para el efecto.

Como soporte de lo anterior, acude a la imagen N° 7 del acto administrativo con el cual se inició la presente investigación¹⁰⁵, para concluir que la información suministrada en el título “Devolución del dinero” cumplía con la finalidad de la norma imputada.

En línea con lo expuesto, adujo que la política de devolución del dinero incluía de manera implícita los elementos del derecho de retracto, aunque no hiciera alusión a dicha prerrogativa, pues, indicaba los pasos necesarios para que los consumidores pudieran desistir de su compra y obtener la devolución de las sumas pagadas y que en la práctica dicha política fue aplicada sin contratiempos ni obstáculos para los consumidores.

Por otra parte, el sujeto pasivo señaló que tomó la decisión de actualizar y vincular la política de retracto con la política de devolución de dinero, logrando: i) mayor claridad y transparencia al integrar ambas políticas para explicar en detalle el derecho de retracto y el procedimiento para la devolución del dinero, y ii) mayor alineación con las necesidades del consumidor, debido a que el nuevo enfoque refuerza la comprensión sobre el procedimiento para ejercer el derecho de retracto y elimina interpretaciones ambiguas; lo cual, soportó en los documentos denominados “Actualización Política de devolución de dinero.pdf” y “Actualización Términos y Condiciones.pdf”¹⁰⁶, que anexó a su escrito de descargos.

Al respecto, aclaró que dicha actualización no responde a un incumplimiento sino a una mejora en el sistema, y que las “mejoras” reflejan el cumplimiento de las disposiciones legales y el esfuerzo realizado con el fin de garantizar una experiencia clara para sus

¹⁰⁴ Radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025

¹⁰⁵ Resolución N° 79770 del 2024.

¹⁰⁶ Documento anexo al escrito de descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025

usuarios, e insiste en que cumplía las normas imputadas antes y después de la actualización realizada.

En este punto, realizó una comparación entre la información publicada en su página web para el momento de la visita administrativa y que se reproduce en el documento remitido como respuesta al requerimiento efectuado por esta Autoridad, con la aportada junto a su escrito de descargos; para concluir que, la política anterior aseguraba el ejercicio del derecho de retracto mediante la devolución de dinero con procedimientos claros y accesibles, y la política actual integra formalmente el derecho de retracto con el procedimiento de devolución, logrando mayor claridad, funcionalidad y alineación con las mejores prácticas.

Igualmente, solicitó “se valore el cumplimiento normativo tanto previo como actual y se desestime cualquier imputación relacionada, reconociendo que Payless ha actuado siempre en favor de la protección de los derechos del consumidor”¹⁰⁷.

Sumado a lo anterior, la investigada señaló en sus alegatos de conclusión¹⁰⁸ que no hay evidencia de obstaculización ni de quejas reiteradas en el expediente con ocasión a la falta de información sobre el derecho de retracto y concluyó que la acusación carece de sustento probatorio pues ha cumplido con lo señalado en las normas que regulan la materia.

En atención a los argumentos planteados por el sujeto pasivo, este Despacho considera necesario precisar que, sobre el supuesto de que permitió a los consumidores ejercer el derecho de retracto, y la ausencia de evidencia o quejas reiteradas en torno a presuntos obstáculos derivados de la información suministrada sobre el derecho de retracto, se emitió pronunciamiento en el numeral 13.1.5. del presente acto administrativo, aclarando que, en la Resolución N° 79770 del 2024, se evaluó la información suministrada por la investigada en su canal de comercio electrónico sobre el derecho referido y se estableció que, al parecer, tal información no se ajustaba a lo dispuesto en las normas imputadas¹⁰⁹.

Por consiguiente, el hecho de que se haya permitido el ejercicio de tal derecho a los consumidores o no se hayan presentado quejas reiteradas con ocasión a la falta de información sobre el mismo, nada tiene que ver con el presunto incumplimiento de la obligación de informar en el mismo medio utilizado para ejercer comercio electrónico, tanto el derecho de retracto como el procedimiento para ejercerlo y, por tanto, las pruebas extrañadas por la investigada resultan innecesarias para el estudio del cargo que nos ocupa.

De igual manera, teniendo en cuenta que con ocasión a la revisión del material probatorio incorporado al sumario en relación con la imputación que nos ocupa, este Despacho decidió desestimar parte del fundamento de hecho y de derecho que sustentó el presente cargo, resulta innecesario estudiar los argumentos planteados por el sujeto pasivo, frente a lo siguiente:

- 1.** Que cumplió con la obligación de informar el derecho de retracto y el término para ejercerlo, consignada en el numeral 4 del artículo 46 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 9° del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto 1074 de 2015.
- 2.** Que la información suministrada en el título “Devolución de dinero”, dejaba claro el término máximo que se tomaría para reintegrar las sumas pagadas por los consumidores, cuando elevaban solicitudes con este propósito, pues, indicaba que las devoluciones se realizarían dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la solicitud, dependiendo el medio de pago utilizado por el comprador.

Dicho esto, los demás argumentos planteados por la investigada se estudiarán en el siguiente orden: **i)** sobre lo informado en el título “Devolución de dinero” y si esto

¹⁰⁷ Escrito de descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Pág. 16

¹⁰⁸ Radicados con el número 22-440615-19 del 15 de abril de 2025.

¹⁰⁹ Numeral 4 del artículo 46 y en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo anotado en el numeral 9 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto 1074 de 2015; así como, numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto 1074 de 2015.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

aclaraba a los consumidores el procedimiento para ejercer el derecho de retracto, y ii) en cuanto a la actualización de la información suministrada sobre el derecho de retracto en su canal de comercio electrónico.

14.5.2.1. Sobre lo informado en el título “Devolución de dinero” y si esto aclaraba a los consumidores el procedimiento para ejercer el derecho de retracto

Al respecto, señaló la investigada¹¹⁰ que la “Política” escrita “no especificaba de forma explícita todos los detalles del procedimiento de retracto”, pero en el título “Devolución del dinero” estableció de manera clara y operativa el procedimiento para garantizar la consecuencia del ejercicio de este.

Sumado a lo anterior, adujo que su política de devoluciones incluía de manera implícita los elementos del derecho de retracto, los pasos necesarios para que los consumidores pudieran desistir de su compra y obtener la devolución de las sumas pagadas, cumpliendo así con el propósito de permitir a los consumidores desistir de su compra y obtener la devolución de su dinero¹¹¹.

Con ocasión a lo señalado en el escrito de descargos previamente referido, esta Dirección advierte que, la misma investigada reconoce no haber incluido en la “Política de retracto” información relacionada con el procedimiento para ejercer tal prerrogativa y, por tanto, este hecho se encuentra probado.

Ahora bien, sobre lo informado en el título “Devolución de dinero” y si esto era capaz de suplir la obligación consignada en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, aunque este Despacho se pronunció en el numeral 14.5.1.2. del presente acto administrativo, resulta necesario realizar una revisión más detallada en los siguientes términos:

El artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, prevé el derecho de retracto que le asiste a los consumidores, el cual se entiende pactado en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días.

De igual manera, señala que el consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, asumiendo los costos de transporte y los demás que conlleven la devolución del bien.

Asimismo, señala los casos en los cuales no procede el ejercicio del derecho de retracto, y establece que el ejercicio de este derecho resuelve el contrato y, por tanto, el proveedor deberá reintegrar todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno, y en todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

En otras palabras, el procedimiento para ejercer el derecho de retracto comprende, al menos, lo siguiente:

- 1.** Solicitar al vendedor el reembolso del dinero dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto o la celebración del contrato.
- 2.** Devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, asumiendo los costos de transporte y los demás que conlleven tal devolución.

Ahora bien, al revisar lo informado por la investigada en el título “Devolución de dinero” que hacía parte de los términos y condiciones publicados en su página web para el momento de la visita administrativa realizada por esta Autoridad como aclaró en la

¹¹⁰ Radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025. Pág. 15

¹¹¹ Pág. 15

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

respuesta radicada con el número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022, se advierte que correspondía a lo siguiente:

“Devolución de dinero

La devolución del dinero se realizará por el mismo medio en el que el cliente realizó la compra en un principio.

Los documentos que Payless les solicitara para su devolución serán los siguientes: correo solicitando formalmente la devolución del dinero. Fotocopia del documento de identidad de la persona que realizó la transacción. Certificación bancaria y/o autorización del tercero que realizó la transacción.

Los tiempos en que usted verá reflejado el dinero en su cuenta serán:

- Pagos en efectivo 3 a 5 días hábiles, a partir de comunicación por parte del cliente. El cliente debe correo [sic] con los costos o gastos para la devolución del dinero cuando es por pago por efectivo (...)
- Consignación o PSE 3 a 5 días hábiles, a partir de comunicación por parte del cliente.
- Tarjetas de crédito 25 a 30 días (depende de la entidad bancaria a la que pertenece la Tarjeta de Crédito)
- Pay U te fia: 25 a 30 días”.

Como se observa al comparar lo señalado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, sobre el procedimiento para ejercer el derecho de retracto y lo informado por la investigada en el título antes referido, resulta claro que este último no incluía información sobre el término establecido para elevar solicitudes de este tipo, que dicho plazo contaba a partir de la entrega del producto o la celebración del contrato, ni que el consumidor estaba obligado a devolver el bien y correr con los gastos de tal procedimiento.

Así las cosas, aunque la investigada informaba en el título “Devolución de dinero” los documentos requeridos para reintegrar las sumas pagadas por los consumidores — cuando procedía— y el término que tomada tal restitución dependiendo el medio de pago utilizado por el consumidor, no indicaba el término establecido para elevar solicitudes de retracto, que dicho plazo contaba a partir de la entrega del producto o la celebración del contrato, ni que el consumidor estaba obligado a devolver el bien; de manera que, no informaba el procedimiento para ejercer el derecho de retracto y, por tanto, lo señalado en dicho apartado no suple la obligación consignada en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

En conclusión, después de revisar nuevamente lo informado por el sujeto pasivo en la “POLITICA DE RETRACTO”, que hacía parte de los términos y condiciones publicados en su página web, este Despacho advierte que el sujeto pasivo no incluía información relacionada con el procedimiento que debían adelantar los consumidores para ejercer el derecho de retracto.

De igual manera, después de evaluar lo señalado en el título “Devolución de dinero” publicado en su sitio de comercio electrónico para la misma fecha, se encuentra probado que la investigada informaba los términos en que realizaba la devolución de dinero cuando procedía, pero no informaba el procedimiento para ejercer el derecho de retracto en los términos que establece el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Por consiguiente, esta Dirección encuentra probado que para el 3 de noviembre de 2022, fecha de la visita administrativa y el 6 de diciembre de 2022, fecha en que la investigada remitió el documento “Anexo”, la investigada incumplía la obligación consignada en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, razón por la cual, impondrá la sanción administrativa a que haya lugar, de conformidad con lo establecido en el artículo 61 del Estatuto del Consumidor.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

14.5.5. En cuanto a la actualización de la información suministrada sobre el derecho de retracto en su canal de comercio electrónico

Por otra parte, el sujeto pasivo señaló que tomó la decisión de actualizar y vincular la política de retracto con la política de devolución de dinero, logrando: i) mayor claridad y transparencia al integrar ambas políticas para explicar en detalle el derecho de retracto y el procedimiento para la devolución del dinero, y ii) mayor alineación con las necesidades del consumidor, debido a que el nuevo enfoque refuerza la comprensión sobre el procedimiento para ejercer el derecho de retracto y elimina interpretaciones ambiguas.

Con ocasión a lo apenas expuesto, el sujeto pasivo anexó a su escrito de descargos los documentos denominados “Actualización Política de devolución de dinero.pdf” y “Actualización Términos y Condiciones.pdf”¹¹².

Por lo anterior, esta Autoridad estima pertinente traer a colación el contenido de los documentos referidos por la investigada y, especialmente, lo relacionado con el derecho de retracto, como se ilustra en las siguientes imágenes:

Imagen No. 19. Tomada del documento “Actualización Términos y condiciones”, radicado No. 22-440615-7. Página 7.

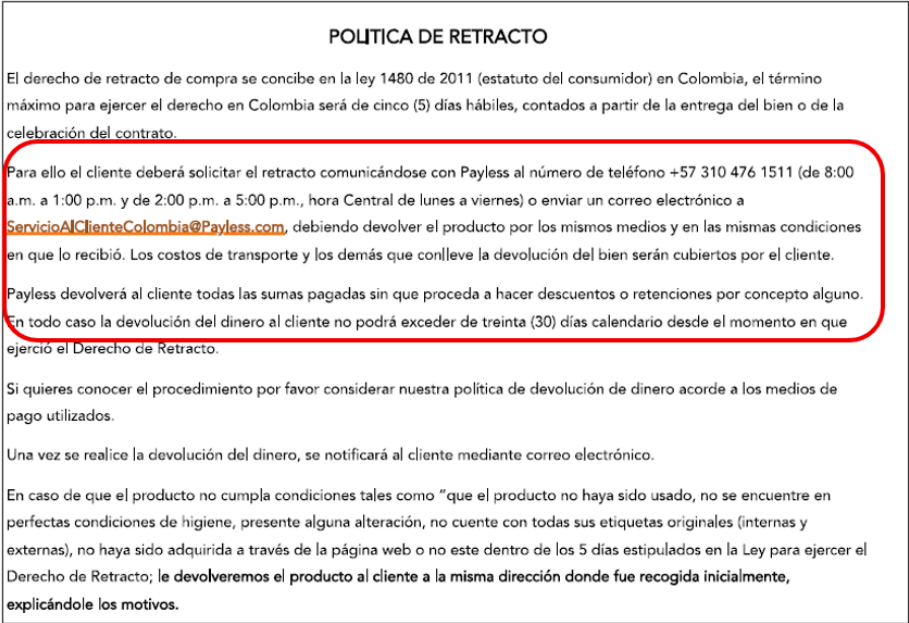
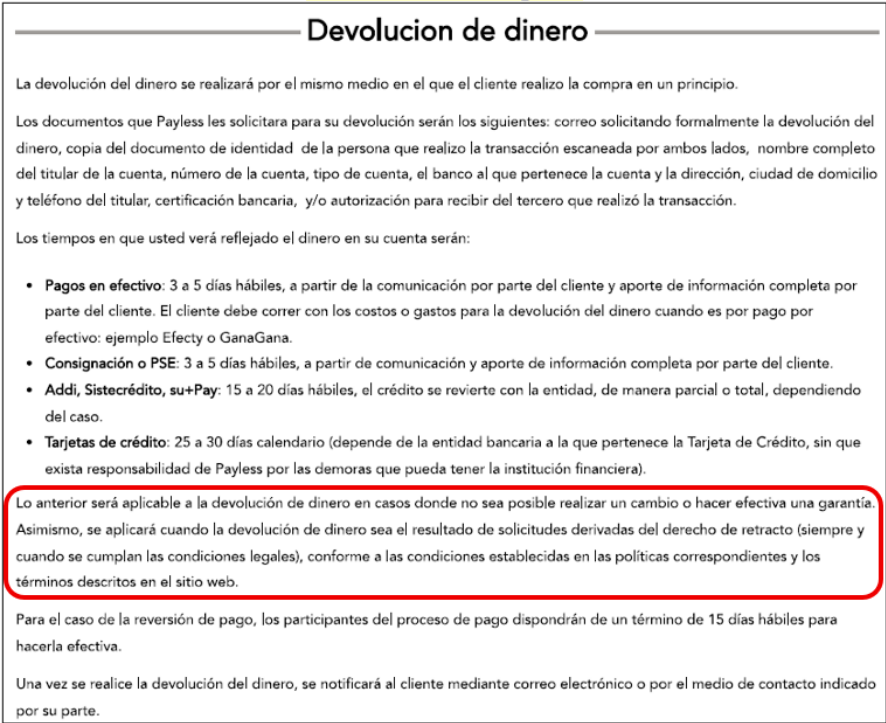


Imagen No. 20. Tomada del documento “Actualización Política devolución de dinero”, radicado No. 22-440615-7. Página 1



¹¹² Documento anexo al escrito de descargos radicado con el número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025

Sobre el particular, este Despacho aclara que los instrumentos antes citados no indican la fecha de creación, ni evidencian en qué momento se empezó a difundir dicha información en la página web de la investigada; de manera que, no precisan ni prueban cuándo se implementaron las modificaciones aludidas.

Dicho esto, al revisar la información consignada en los documentos antes referidos, este Despacho observa que —en efecto— la “POLÍTICA DE RETRACTO” fue modificada y en esta se incluyó el procedimiento que debían adelantar los consumidores para ejercer tal derecho, indicando entre otras cosas, la obligación de devolver el producto y correr con los gastos necesarios para el efecto, los canales dispuestos por el sujeto pasivo para recibir reclamaciones de este tipo y que si no se cumplían los requisitos establecidos en la ley, el bien sería enviado nuevamente al consumidor indicando las razones de esta decisión.

De igual manera, lo establecido bajo el título “Devolución de dinero” fue ajustado para indicar que el término de máximo para la devolución del dinero era de 30 días “calendario” y que lo allí dispuesto aplicaba cuando no era posible realizar el cambio de algún producto, hacer efectiva la garantía o con ocasión al ejercicio del derecho de retracto.

Así las cosas, teniendo en cuenta que los ajustes antes referidos fueron realizados con posterioridad a los hechos que dieron origen al inicio de la presente investigación, y que incluyeron información sobre el procedimiento para ejercer el derecho de retracto, que no era informado en los términos y condiciones publicados en su página web para el momento en que contestó el requerimiento efectuado por esta Autoridad (6 de diciembre de 2022)¹¹³, tales escritos son incapaces de desvirtuar los hechos soportados en el documento “Anexos”, pues como se indicó, fueron elaborados en una fecha posterior y prueban hechos distintos a los que fundamentaron el reproche.

No obstante, este Despacho reitera lo señalado en el numeral 13.1.5. de esta resolución en el sentido de indicar que, las medidas aparentemente implementadas por la investigada, como la modificación de su política de retracto para informar el procedimiento que debía adelantar el consumidor para ejercer tal derecho, se tendrán en cuenta —si procede— al momento de evaluar la participación de los criterios para la tasación de multas, establecidos en el parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

14.6. Frente a la presunta infracción de lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor —Imputación N° 6

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada, por considerar que su conducta suponía una vulneración de lo previsto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, debido a que, al parecer, no dispuso en su página web de mecanismos para que el consumidor pudiera hacer seguimiento a las peticiones, quejas o reclamos presentadas por este canal.

Teniendo en cuenta lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se vulneró o no la mencionada normativa.

Al respecto, resulta importante aclarar que, el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, señala la obligación que tienen los proveedores o expendedores que ofrecen bienes o servicios en comercio electrónico, de disponer, en el mismo medio, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos (PQR’S), de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

En otras palabras, la precitada norma establece dos (2) obligaciones a cargo de los proveedores que utilizan comercio electrónico para ofrecer sus productos, a saber: **i)**

¹¹³ Fecha en que se allegó la respuesta radicada con el número 22-457912-2, junto con el documento “Anexos”.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

disponer en el mismo medio en que realizan comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, y **ii)** disponer en el mismo medio en que realizan comercio electrónico, de un mecanismo para que el consumidor haga seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por este canal.

Así las cosas, este Despacho revisó lo señalado por la investigada en el documento denominado “Respuesta requerimiento de información/Radicación 22-457912- -0 - Firmado.pdf”¹¹⁴, sobre los medios dispuestos para que los consumidores pudieran radicar sus peticiones, quejas y reclamos, y evidenció que para el efecto existía el correo electrónico servicioalclientecolombia@payless.com.

De igual manera, después de verificar la información recaudada durante la visita administrativa adelantada el 3 de noviembre de 2022, a la página web: <https://www.paylesscolombia.co/cb/>, se evidenció que la investigada incluía en la parte inferior de la pantalla de inicio de dicho comercio electrónico, el correo ServicioALClienteColombia@Payless.com, como canal de servicio al cliente.

Con fundamento en lo apenas expuesto, esta Dirección evidenció que, si bien la investigada contaba con un mecanismo para que los consumidores presentaran peticiones, quejas y reclamos, esto es, el correo electrónico ServicioALClienteColombia@Payless.com, al parecer, no existía un mecanismo que permitiera hacer seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por este canal, como dispone el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011; razón por la cual, se inició la presente investigación.

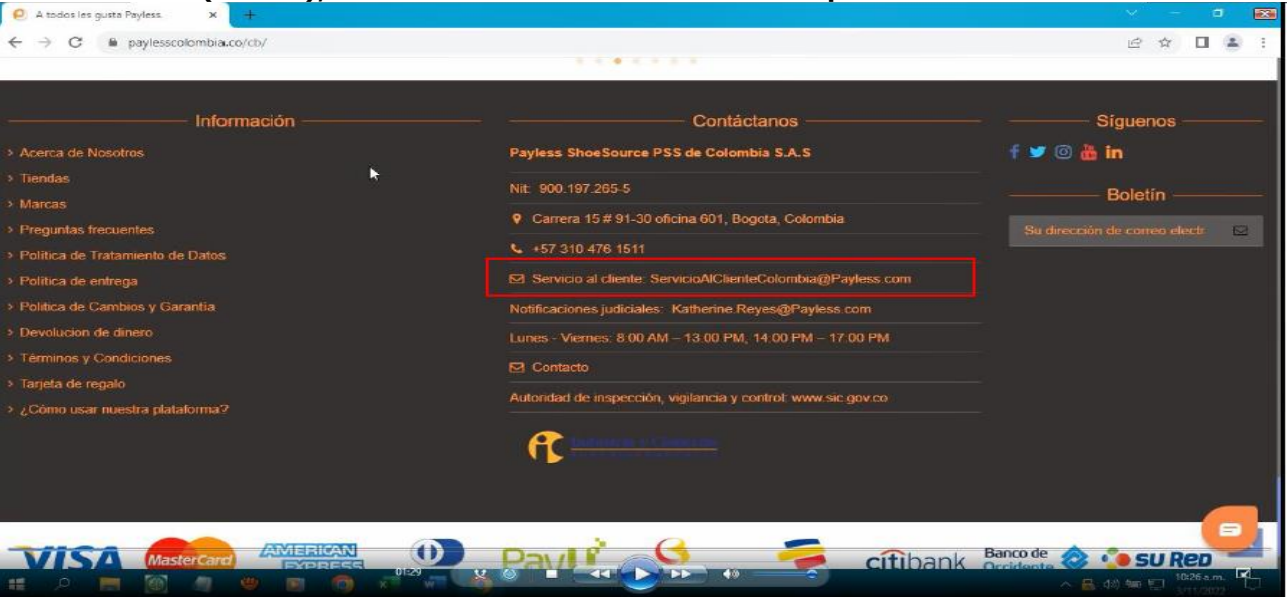
Dicho lo anterior, este Despacho abordará el estudio de fondo del cargo que nos ocupa, partiendo por la valoración del material probatorio allegado al expediente y relacionado con esta imputación, para seguir con la revisión de los argumentos planteados por el sujeto pasivo, y adoptar la decisión que en derecho corresponda.

14.6.1. Análisis del material probatorio

14.6.1.1. Visita administrativa realizada a la página web de la investigada

Así las cosas, este Despacho revisó nuevamente la grabación que recoge el desarrollo de la visita administrativa realizada al sitio web de la investigada el 3 de noviembre de 2022¹¹⁵, y evidenció que el funcionario encargado de adelantar la diligencia navegó por la pantalla de inicio de la página inspeccionada, en la cual se encontraban los enlaces que se ilustran en la siguiente imagen:

Imagen No. 21. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 1:29 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”



¹¹⁴ Mediante radicado número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022

¹¹⁵ Minuto 1:29

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Como se observa, en la parte inferior de la pantalla de inicio de la página web de la investigada, se encontraba el título Contáctanos y bajo este los textos: “Payless ShoeSource PSS de Colombia S.A.S”, “Nit: 900.197.265.5”, “Carrera 15 #91-30 oficina 601 Bogotá, Colombia”, “+573104761511”, “Servicio al cliente: ServicioAlclienteColombia@Payless.com”, “Notificaciones judiciales: Katherine.Reyes@Payless.com”, “Lunes - Viernes: 8:00AM -13:00PM, 14:00PM - 17:00PM”, “contacto” y “Autoridad de inspección, vigilancia y control: www.sic.gov.co”.

Lo expuesto, concuerda con lo señalado por el sujeto pasivo sobre los medios dispuestos para que los consumidores pudieran radicar sus peticiones, quejas y reclamos, teniendo en cuenta que el medio dispuesto para el efecto era el correo electrónico servicioalclientecolombia@payless.com, que hacía parte de los canales anunciados en su página web bajo el título “Contáctenos”¹¹⁶

Igualmente, al revisar la visita administrativa se evidenció que, en los términos y condiciones publicados por la investigada, se incluía el título “RECLAMACIONES DE CONSUMO”¹¹⁷ en el cual se informaba que uno de los canales dispuestos para tramitar inquietudes, quejas y reclamos, era el correo electrónico servicioalclientecolombia@payless.com, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 22. Tomada de la grabación radicada con el No. 22-440615-0, minuto 2:37 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”



Sin embargo, en ninguno de los apartes inspeccionados se encontró información sobre el mecanismo dispuesto por la investigada, en el mismo medio de comercio electrónico, para hacer seguimiento a las peticiones, quejas o reclamos, radicadas por este canal.

Así las cosas, al revisar en su integridad la grabación que recoge el desarrollo de la visita administrativa adelantada en la página web de la investigada, este Despacho confirmó que, para el 3 de noviembre de 2022, aun cuando: **i)** ofreció productos mediante comercio electrónico, y **ii)** dispuso en el mismo medio un correo electrónico para que los consumidores pudieran presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR ‘S); no disponía en el mismo medio de comercio electrónico utilizado, de un mecanismo para que los consumidores hicieran seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos radicados por dicho canal.

Con lo cual, se encuentra acreditado el incumplimiento de lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

14.6.2. Estudio de los argumentos planteados por la investigada

Sobre el particular, manifestó la investigada en su escrito de descargos¹¹⁸ que dispone mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas y reclamos, asegurando la entrega de una constancia con la fecha y hora de radicación, así como, la posibilidad de realizar seguimiento a través de canales como: correos electrónicos, líneas telefónicas y atención en puntos de venta, lo cual, en su criterio, garantiza el acceso a información clara, oportuna y verificable sobre el estado de la solicitud.

De igual manera, indicó que las normas en las cuales se sustentó el reproche no exigen que el mecanismo de seguimiento se limite a un enlace o herramienta específica ubicada dentro del comercio electrónico y afirma haber diseñado un sistema que asegura la

¹¹⁶ Radicada con el número 22-440615-0 del 8 de noviembre de 2022. Documento “Respuesta requerimiento de información/Radicación 22-457912- -0 -Firmado.pdf” Pág. 13

¹¹⁷ Radicada No. 22-440615-0, minuto 2:37 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”

¹¹⁸ Escrito radicado número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025

trazabilidad de las solicitudes presentadas por los consumidores respetando los criterios de claridad y oportunidad señalados en la ley.

Sumado a lo expuesto, destacó la falta de evidencia para probar que los consumidores hayan enfrentado dificultades para hacer seguimiento a sus peticiones, quejas o reclamos a través de los canales establecidos; y señaló que la ausencia de un enlace “específico” en el comercio electrónico no implica un incumplimiento de la normativa, por lo que solicitó se desestime el cargo.

En consideración a los argumentos planteados por el sujeto pasivo, este Despacho estima necesario precisar que, contrario a lo señalado en sus escritos de defensa, el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, exige que los proveedores o expendedores en comercio electrónico dispongan en el mismo medio utilizado para realizar tal actividad, de un mecanismo para que el consumidor haga seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por este canal.

En otras palabras, quienes ofrecen bienes o servicios a través de medios electrónicos como una página web, están obligados a disponer en el mismo medio en que realizan comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda hacer seguimiento a las peticiones, quejas o reclamos presentadas por este canal; de manera que, el argumento planteado por el sujeto pasivo para suponer que la ausencia de un enlace “específico” en el comercio electrónico no implica un incumplimiento de la norma imputada, carece de fundamento legal y no tiene facultad de prosperar.

Bajo tales consideraciones, los mecanismos o canales dispuestos por la investigada para que los consumidores hagan seguimiento a las peticiones, quejas o reclamos radicados a través de su página web y, particularmente, las líneas telefónicas y la atención en puntos de venta, no reúnen el requisito establecido en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, porque no están dispuestos en el mismo medio utilizado para realizar comercio electrónico.

En otras palabras, las llamadas telefónicas y la atención en puntos de venta requieren que el usuario haga uso de herramientas o canales distintos a la página web utilizada por la investigada para ejercer comercio electrónico, pues, la llamada se realiza a través de un teléfono y la consulta en puntos de venta se realiza de manera presencial; de manera que, corresponden a medios distintos al canal utilizado para ejercer comercio electrónico y, por tanto, son incapaces de acreditar el cumplimiento de la norma imputada.

Ahora bien, sobre el seguimiento a través del correo electrónico, teniendo en cuenta que la investigada indicaba en el título “RECLAMACIONES DE CONSUMO”¹¹⁹ que hacía parte de sus términos y condiciones, que el correo electrónico dispuesto en la parte inferior de la pantalla de inicio de su página web, estaba concebido como un medio “para recibir quejas y reclamos de los clientes” (imagen No. 21), pero no para hacer seguimiento a tales solicitudes, resulta claro que, de cara al consumidor, este no era un mecanismo dispuesto para hacer seguimiento a las PQR ‘s radicadas por este canal.

Bajo tales consideraciones, los argumentos planteados por la investigada en sus escritos de defensa para suponer que la línea telefónica o la atención en puntos de venta cumplieran con la exigencia establecida en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, sobre el mecanismo para hacer seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos, carecen de sustento legal y no tienen facultad de prosperar, razón por la cual, serán desestimados.

De igual manera, lo manifestado en torno a que el correo electrónico servicioalclientecolombia@payless.com, era el mecanismo establecido en el mismo medio utilizado para ejercer comercio electrónico con el fin de que los consumidores hicieran seguimiento a las peticiones, quejas o reclamos radicados por este canal, resulta infundado porque la misma investigada informaba que dicho medio estaba dispuesto para recibir reclamaciones, pero no para hacer seguimiento a las mismas y, por tanto, este argumento será descartado.

¹¹⁹ Radicada No. 22-440615-0, minuto 2:37 (mm:ss), archivo denominado “PAYLESS - Inspección Web.wmv”

Ahora bien, sobre lo planteado frente a la ausencia de evidencia para acreditar que los consumidores hayan enfrentado dificultades para realizar el seguimiento de sus solicitudes a través de los mecanismos dispuestos, este Despacho se pronunció en el numeral 13.1.5. del presente acto administrativo, y aclaró que la prueba extrañada por la investigada no es necesaria para confirmar la infracción a lo dispuesto en la norma imputada, pues, lo aquí debatido es si dispuso mecanismos en el mismo medio de comercio electrónico para que los consumidores hicieran seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por dicho canal, no si estos últimos enfrentaron dificultades o no para realizar dicho seguimiento. De manera que, este argumento nada tiene que ver con el reproche efectuado y resulta claramente improcedente.

En la misma línea, lo señalado frente al cumplimiento de los principios de claridad y oportunidad, nada tiene que ver con el reproche efectuado, que se reitera, fue si la investigada disponía de canales en su página web para que los consumidores hicieran seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por este canal, no si lo informado era claro u oportuno; de manera que, este alegato es incapaz de librar al sujeto pasivo del presente juicio de responsabilidad y será desestimado.

Así las cosas, después de revisar en su totalidad la visita administrativa adelantada por esta Dirección el 3 de noviembre de 2022, a la página web: <https://www.paylesscolombia.co/cb/>, esta Dirección encuentra probado que la investigada no disponía en el mismo medio de comercio electrónico de un mecanismo que permitiera a los consumidores hacer seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos (PQR'S) radicadas por este canal; con lo cual, se encuentra probado el incumplimiento de lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011. Por lo anterior, se impondrá la sanción administrativa a que haya lugar, de conformidad con lo señalado en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

14.7. Frente a la presunta infracción de lo establecido en el numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 – Imputación N° 7—

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada, por considerar que con su conducta habría vulnerado lo previsto en el numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, debido a que, al parecer, realizó ventas a distancia vía comercio electrónico sin informar a los consumidores de manera previa a la aceptación de la oferta, sobre el derecho que les asiste para reversar los pagos efectuados en dicho canal, los eventos en los cuales procede y los términos de tal procedimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se vulneró o no la mencionada normativa.

Así las cosas, esta Dirección considera necesario señalar que, el artículo 51 de la ley 1480 de 2011, regula la reversión del pago como aquella que procede cuando “las ventas de bienes se realicen mediante mecanismo de comercio electrónico, tales como internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de tele venta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico (...)”

De igual manera, la precitada norma indica como requisitos para que proceda la reversión del pago, que debe solicitarse dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o que debió haber recibido el producto, o que lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

A su turno, el numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto 1074 de 2015, establece que en las ventas por métodos no tradicionales o a distancia, el vendedor, con anterioridad a la aceptación de la oferta, debe suministrar al consumidor entre otra información, aquella sobre la existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

De lo anterior, se sustrae que la figura de reversión del pago tiene como propósito lograr la devolución real y efectiva del dinero pagado por los consumidores, obligando a los participantes del proceso de pago a retrotraer la operación bancaria de depósito del dinero en la cuenta del productor o proveedor, restituyendo las sumas a la cuenta del consumidor, cuando suceda alguna de las siguientes eventualidades:

1. Cuando el consumidor haya sido objeto de fraude;
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada por el consumidor;
3. Cuando el producto solicitado no haya sido recibido en los términos establecidos;
4. Cuando el producto entregado no corresponde al solicitado, o
5. Cuando el producto entregado sea defectuoso.

Con ocasión a lo anterior, este Despacho revisó el escrito de respuesta allegado por la investigada el 6 de diciembre de 2022¹²⁰, en el cual señaló que el procedimiento establecido para solicitar la reversión del pago estaba consignado en su política de “Devolución de dinero”, así como el título referido por la investigada, y evidenció que, al parecer, en este no se incluía información relacionada con la existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011. Razón por la cual se inició la presente investigación administrativa.

Dicho lo anterior, este Despacho abordará el estudio de fondo del cargo que nos ocupa, partiendo por la valoración del material probatorio allegado al expediente y relacionado con esta imputación, para seguir con la revisión de los argumentos planteados por el sujeto pasivo, y adoptar la decisión que en derecho corresponda.

14.7.1. Análisis del material probatorio

14.7.1.1. Escrito radicado con el número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022

Este Despacho revisó la información suministrada por la investigada con ocasión al requerimiento efectuado en la etapa de averiguación preliminar y particularmente al cuestionamiento planteado sobre el procedimiento establecido para que los consumidores pudieran solicitar la reversión del pago y la información suministrada al respecto¹²¹, evidenciando que la respuesta otorgada por el sujeto pasivo fue la siguiente: “(...) el procedimiento establecido para que los consumidores puedan solicitar la reversión del pago está consignada [sic] en nuestra política de devolución de dinero (...)”.

14.7.1.2. Visita administrativa realizada a la página web de la investigada

Con ocasión a lo señalado por la investigada en la respuesta antes citada, este Despacho revisó la visita administrativa realizada 3 de noviembre de 2022¹²², y evidenció que, en el título “Devolución de dinero” se suministraba la siguiente información:

“Devolución de dinero

La devolución del dinero se realizará por el mismo medio en el que el cliente realizó la compra en un principio.

Los documentos que Payless les solicitara para su devolución serán los siguientes: correo solicitando formalmente la devolución del dinero. Fotocopia del documento de identidad de la persona que realizó la transacción. Certificación bancaria y/o autorización del tercero que realizó la transacción.

Los tiempos en que usted verá reflejado el dinero en su cuenta serán:

- Pagos en efectivo 3 a 5 días hábiles, a partir de comunicación por parte del cliente. El cliente debe correr con los costos o gastos para la devolución del dinero cuando es por pago por efectivo (...)
- Consignación o PSE 3 a 5 días hábiles, a partir de comunicación por parte del cliente.

¹²⁰ Radicado con el número 22-457912-2 del 9 de diciembre de 2022

¹²¹ Oficio radicado con número 22-457912-0 del 21 de noviembre de 2022

¹²² Radicada con el número 22.440615-0 del 8 de noviembre de 2022.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

- Tarjetas de crédito 25 a 30 días (depende de la entidad bancaria a la que pertenece la Tarjeta de Crédito)
- Pay U te fia: 25 a 30 días”.

Así las cosas, esta Dirección confirmó que, para la fecha en que se adelantó la diligencia, el sujeto pasivo informaba en el título “Devolución de dinero”: **i)** el medio de pago al que se reintegraría el dinero, **ii)** los documentos que solicitaba para tramitar solicitudes de devolución, y **iii)** el término en que el consumidor vería reflejado el dinero en su cuenta, pero no indicaba la existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

Bajo tales consideraciones, después de revisar tanto la respuesta suministrada por la investigada en relación con la información transmitida sobre el derecho a la reversión del pago, como la visita administrativa realizada por esta Autoridad, este Despacho encuentra probado que para el momento en que se adelantó la diligencia, el sujeto pasivo no informaba a los consumidores sobre la existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, lo cual, constituye una infracción a lo dispuesto el numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Ahora bien, en aras de garantizar el derecho de defensa que le asiste a la investigada, esta Dirección revisará los argumentos planteados en los descargos y alegatos de conclusión, con el fin de adoptar la decisión que en derecho corresponda.

14.7.2. Estudio de los argumentos planteados por la investigada

Al respecto, señaló la investigada en sus escritos de defensa¹²³ que a través de la política de devolución de dinero ha garantizado el derecho a la reversión del pago conforme a la normativa vigente, facilitando la gestión en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, esto es, para compras efectuadas mediante comercio electrónico o tarjetas de crédito, débito u otros instrumentos de pago electrónico; también señaló que los consumidores podían realizar las solicitudes a través de correo electrónico y por teléfono. Lo cual, en su criterio, demuestra que el procedimiento estaba integrado en la política de devolución de dinero.

Sumado a lo expuesto, señaló haber vinculado la política de reversión de pago y devolución de dinero, para facilitar la comprensión de los derechos que tienen los consumidores y para asegurar que ambos procedimientos se entiendan como complementarios, con el fin de ajustarlos a las normas de protección al consumidor como parte de su compromiso con la mejora continua, pero no porque se haya presentado un incumplimiento normativo.

Asimismo, manifestó que no existe evidencia de que la falta de un apartado específico relacionado con el derecho a la reversión de pago haya generado barreras, perjuicio o confusión en los consumidores, y que actuó de buena fe, tomando medidas concretas para garantizar el cumplimiento del Estatuto del Consumidor, mejorando cualquier deficiencia y reforzando las políticas de atención al cliente y comercio electrónico.

En atención a lo expuesto por el sujeto pasivo, resulta oportuno precisar que, este Despacho emitió pronunciamiento en el numeral 13.1.1. del presente acto administrativo, sobre los argumentos planteados en torno a la buena fe con la que dice haber actuado, aclarando que en esta clase de investigaciones no se analiza la actuación dolosa, negligente o incluso diligente del administrado, o la involuntariedad en el despliegue de la conducta; sino la infracción misma, y que no se puede acudir al principio de buena fe para desconocer mandatos legales, por tanto, resulta innecesario emitir un nuevo pronunciamiento sobre el particular.

Por otra parte, frente a los argumentos de la investigada encaminados a señalar que cumplió lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto 1074 de 2015, porque permitió a los consumidores ejercer el derecho a la reversión del pago, este

¹²³ Ibidem

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Despacho se pronunció en el numeral 13.1.5. del presente acto administrativo y aclaró que tal argumento nada tiene que ver con el fundamento de la imputación, pues, lo cuestionado no fue si permitió o no el ejercicio de tal derecho, sino la ausencia de información sobre el particular.

Asimismo, frente al argumento dirigido a señalar que el derecho a la reversión del pago era informado en el título “Devolución de dinero”, esta Dirección reitera que tal manifestación no se ajusta a la realidad, como aclaró en el numeral 14.7.1. de esta resolución, pues, para la fecha en que se adelantó la visita administrativa a la página web del sujeto pasivo, este informaba el procedimiento establecido para realizar la devolución de dinero en los casos que procedía, pero no indicaba la existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

En este punto, resulta importante señalar que, el Decreto 1074 de 2015 es una norma de obligatorio cumplimiento y, por tanto, los destinatarios de tales disposiciones deben acatarlas en la forma y términos establecidos para el efecto; de manera que, haber informado sobre el procedimiento para solicitar la devolución del dinero, no supe la obligación de informar la existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, como establece el numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8. de la precitada norma y, por tanto, este argumento es incapaz de librar al sujeto pasivo del presente juicio de responsabilidad.

Bajo tales consideraciones, este Despacho encuentra acreditado que, para el 3 de noviembre de 2022, fecha en que se adelantó la visita administrativa, la investigada no informaba sobre la existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, con lo cual, está probado el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, y por ello, se impondrán las sanciones a que haya lugar de conformidad con lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

DÉCIMO QUINTO: Sanción Administrativa

Encontrándose demostrado el incumplimiento por parte de **PAYLESS SHOESOURCE PSS DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 900.197.265-5, a lo dispuesto en: i) el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011; ii) el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; iii) el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los incisos ii) y iii) del literal a) y literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia; iv) el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 9 del artículo 43 de la misma Ley.

También, a lo señalado en, v) el numeral 4 del artículo 46 y el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 9 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; vi) el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 —Estatuto del Consumidor—; y vii) el numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, se debe imponer una sanción pecuniaria en los términos establecidos en el Estatuto del Consumidor¹²⁴.

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

¹²⁴ Reglamentado por el Artículo 1º del Decreto 074 de 2012: Criterios para graduar las sanciones administrativas. “Para efectos de imponer las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará los criterios establecidos para la graduación de las multas, previstos en el parágrafo 1º del mismo artículo”.

prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.

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

Así, teniendo en cuenta que el régimen sancionatorio aplicable se rige por lo establecido en la Ley 1480 de 2011, es imperativo para este Despacho especificar la razón del monto de la sanción a imponer a la parte investigada. Dicha decisión se basa en el criterio de **daño a los consumidores**, conforme lo estipula el numeral 1 del párrafo 1 del artículo 61 del Estatuto del Consumidor, y se justifica de la siguiente manera:

Al respecto, encontrándose demostrado que la investigada desconoció lo ordenado en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, porque informó en su sitio web que el periodo de garantía contaba a partir de la fecha de compra del producto y no a partir la entrega del mismo al consumidor, resulta claro que estableció una condición distinta a la consignada en el Estatuto del Consumidor para que los consumidores presentaran solicitudes de garantía y esto supuso la imposición de barreras para tramitar dichas reclamaciones, pues, el término dispuesto empezaba a contar aun cuando el consumidor no podía verificar las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad del producto por no haberlo recibido, como pasa en las compras realizadas a través de canales no presenciales como el comercio electrónico.

Sumado a lo anterior, tal condición implicó una desventaja para sus compradores frente al universo de consumidores, toda vez que, de acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor el término de garantía inicia una vez el producto es entregado a los consumidores, pero quienes adquirirían productos en el sitio de comercio electrónico de la investigada, debían asumir un término distinto, que empezaba a correr aun cuando no hubieran recibido el bien.

Por otra parte, se acreditó que el sujeto pasivo solicitaba el recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico para tramitar solicitudes de garantía por los productos que ponía en el mercado, lo cual, además de estar prohibido en el Estatuto del Consumidor, supuso una carga para los consumidores que no tenían el deber legal de soportar, pues, debían presentar documentos para probar la relación de consumo aun cuando las normas que regulan la materia no exigen tal requisito para realizar solicitudes de este tipo.

También, la investigada utilizó publicidad para dar a conocer promociones y ofertas que carecían de información sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar para acceder al beneficio ofrecido, con lo cual, desconoció el derecho que tienen los consumidores de recibir información completa y precisa sobre este tipo de incentivos, que les permita adoptar decisiones bien fundadas y que no defrauden sus expectativas.

Asimismo, la investigada estableció en los términos y condiciones publicados en su página web una cláusula abusiva que generó un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores, concretamente, por presumir una manifestación de su voluntad, de la cual derivaban obligaciones a su cargo. Lo anterior, en este caso, genera que el consumidor pueda ser privado de la garantía y, por ende, de la posibilidad de reparar, reemplazar o recibir el reembolso por un producto con fallas. Esto se traduce en una pérdida económica directa. El consumidor paga por un producto con la expectativa legítima de que funcionará y que, en caso de falla, estará respaldado; la exigencia de la factura anula esta protección, dejando al consumidor en una situación de total desamparo económico y obligándolo a asumir el costo total del producto en el caso de no poder presentar, por ejemplo, el documento exigido. Además, la exigencia del recibo de venta traslada una carga desproporcionada al consumidor y crea una barrera de acceso ilegal al ejercicio de un derecho fundamental del consumidor.

De igual manera, se acreditó que la investigada realizó ventas a distancia vía comercio electrónico sin informar a los consumidores el procedimiento para ejercer el derecho de

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

retracto y sin indicar la existencia del derecho a la reversión del pago en los casos que dispone el Estatuto del Consumidor; de manera que, quienes acudían a su página web no recibían información suficiente sobre las alternativas que tenían en caso de adquirir bienes por dicho canal, con lo cual, se vulneró su derecho a recibir información sobre los mecanismos de protección y las formas de ejercerlos.

En atención a todo lo expuesto, el criterio de daño causado a los consumidores se tendrá en cuenta para tasar la sanción a imponer.

Ahora bien, frente a **la persistencia en la conducta infractora**, debe tenerse en cuenta, que el concepto “persistencia” hace alusión a la duración en el tiempo que se puede predicar respecto del actuar desplegado por un productor o proveedor que resulta contrario a las normas de la Ley 1480 de 2011 —Estatuto del Consumidor—.

Al respecto, se tendrá en cuenta que la investigada allegó evidencia de los ajustes realizados a los documentos publicados en su página web con el objeto de: i) informar que el término de la garantía legal empezaba a correr a partir de la entrega del producto al consumidor¹²⁵; ii) suprimir el requisito adicional de presentar el recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico¹²⁶, iii) informar el procedimiento para ejercer el derecho de retracto¹²⁷; e iv) informar la existencia del derecho a la reversión del pago en los casos dispuestos en el Estatuto del Consumidor¹²⁸.

Por otra parte, respecto de la publicidad utilizada para ofrecer promociones sin indicar todas las condiciones de tiempo, modo y lugar que aplicaban al beneficio ofrecido, este Despacho no cuenta con evidencia de que tales piezas hayan estado publicadas con posterioridad al mes de marzo de 2023; de manera que, para la fecha en que inició la presente investigación su difusión había cesado y con esto la conducta infractora.

En en cuanto la imputación N° 6, debe ponerse de presente que el sujeto pasivo no allegó evidencia de haber incluido en el mismo medio utilizado para ejercer comercio electrónico, un mecanismo que permitiera a los consumidores hacer seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos, radicadas por este canal. Por consiguiente, únicamente respecto de este cargo se tendrá en cuenta el criterio de persistencia para graduar la multa a imponer.

Ahora bien, en lo que atañe a la **reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor**, este Despacho no encontró que la investigada haya sido previamente sancionado por conductas semejantes, razón por la cual este criterio no será tenido en cuenta al momento de la graduación de la sanción, en tanto el mismo no se configuró.

Frente a la **disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores**, esta Dirección tendrá en cuenta que la investigada allegó evidencia de los ajustes realizados a los documentos difundidos en su página web, con el fin de: i) informar que el término de la garantía legal empezaba a correr a partir de la entrega del producto al consumidor¹²⁹; ii) suprimir el requisito adicional de presentar el recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico¹³⁰, iii) informar el procedimiento para ejercer el derecho de retracto¹³¹; e iv) informar la existencia del derecho a la reversión del pago en los casos dispuestos en el Estatuto del Consumidor¹³². Razón por la cual, este criterio se valorará en favor de la investigada para el cálculo de la sanción a imponer.

¹²⁵ Documento “Actualización Preguntas frecuentes.pdf” anexo al escrito radicado número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025

¹²⁶ Documento “Actualización Política cambios y garantías.pdf” anexo al escrito radicado número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025

¹²⁷ Documento “Actualización Política de devolución de dinero.pdf” y “Actualización Términos y Condiciones.pdf” anexo al escrito radicado número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025

¹²⁸ Ibidem

¹²⁹ Documento “Actualización Preguntas frecuentes.pdf” anexo al escrito radicado número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025

¹³⁰ Documento “Actualización Política cambios y garantías.pdf” anexo al escrito radicado número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025

¹³¹ Documento “Actualización Política de devolución de dinero.pdf” y “Actualización Términos y Condiciones.pdf” anexo al escrito radicado número 22-440615-7 del 13 de enero del 2025

¹³² Ibidem

Sobre el particular se aclara que, si bien el sujeto pasivo no probó la fecha en que publicó tales ajustes en su sitio web, este Despacho valora la disposición que tuvo de modificar la información suministrada a los consumidores en dicho canal.

En lo que respecta al **beneficio económico que se hubiera obtenido** para el infractor o para un tercero por la comisión de la infracción demostrada, esta Dirección no pudo establecer el valor de dicho beneficio económico, pues no obra prueba en el plenario que permita su valoración respecto del caso concreto, razón por la cual dicho criterio de dosificación no se configuró.

Por otra parte, en lo que atañe a la **utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos**, este Despacho debe indicar que no hay lugar a aplicar dicho criterio de dosificación, toda vez que no existe en el expediente prueba que permita tenerlo en cuenta para la graduación de la sanción administrativa a imponer.

Respecto del criterio de la **disposición o no de colaborar con las Autoridades**, este Despacho debe poner de presente que, en este caso no existe prueba en el plenario que permita su valoración de cara al incumplimiento evidenciado, pues, el hecho de participar en el curso de la presente investigación corresponde el deber legal de atender el llamado de la administración y al derecho que tienen los investigados de plantear los argumentos que consideren favorables a sus intereses y allegar los medios probatorios para sustentarlos; por lo cual este criterio no tiene facultad de alterar la graduación de la sanción.

Por otro lado, frente a lo manifestado por la investigada en torno a que está abierta a recibir sugerencias y observaciones por parte de las autoridades competentes, ya que valora la colaboración y la retroalimentación para seguir fortaleciendo sus políticas y procedimientos, esta Dirección debe precisar que tal orientación no hace parte de las funciones legalmente asignadas y contrario a esto, revisar las normas que regulan su actividad económica hace parte de las obligaciones que tiene el sujeto pasivo — precisamente— para ajustar sus políticas y procedimientos a tales disposiciones.

De igual manera y de acuerdo con **el grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes**, esta Dirección debe indicar que la falta de aplicación oportuna y adecuada del marco normativo vigente por parte del sujeto pasivo generó consecuencias negativas sobre los derechos de los consumidores. En efecto, se verificó que la investigada estableció una condición para el cálculo del término de garantía que desconoció las normas que rigen la materia, dio a conocer promociones y ofertas sin indicar todas las condiciones de tiempo, modo y lugar para acceder a tales beneficios, estableció cláusulas abusivas en perjuicio de los consumidores, y omitió el deber de informar sobre el procedimiento para ejercer el derecho de retracto y la existencia de la reversión del pago.

Tal omisión no constituye un mero descuido, refleja una gestión claramente deficiente de las obligaciones que ostenta en calidad de productor y proveedor. Al no actuar con la diligencia y prudencia esperadas bajo el Estatuto del Consumidor, la investigada socavó directamente la autonomía del consumidor, le llevó a tomar decisiones con base en información incompleta, insuficiente e incapaz de asegurar un conocimiento lo más cercano a la realidad del producto y los mecanismos para proteger sus derechos. La conducta de la investigada no solo generó efectos negativos tangibles para los consumidores, sino que también evidenció una falta de compromiso fundamental con su adecuada protección, lo cual es inaceptable para cualquier acto en el comercio. En consecuencia, el criterio relacionado con la diligencia en el cumplimiento normativo no puede valorarse en su favor para efectos de graduar la sanción.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece el régimen sancionatorio por las infracciones a las normas del Estatuto del Consumidor, esta Dirección atendiendo a las circunstancias particulares del caso bajo estudio, le impone una multa a **PAYLESS SHOESOURCE PSS DE COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.197.265-5, por **QUINIENTOS SESENTA (560)** salarios mínimos mensuales legales vigentes, equivalentes a **64960 UVB**, y que corresponden a la suma

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

de **SETECIENTOS CINCUENTA MILLONES CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS M/CTE (\$750.417.920)** a la fecha de la presente resolución.

DÉCIMO SEXTO: Consideración Final

De conformidad con lo establecido en el artículo 313 de la Ley 2294 de 2023, por medio de la cual se expidió el “Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026”, les corresponde a las autoridades que tengan a su cargo, entre otros, cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas, actualmente denominados y establecidos con base en salarios mínimos o en Unidades de Valor Tributario —UVT—, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico —UVB—, conforme lo dispuesto en este artículo.

En cumplimiento de la anterior disposición, esta Entidad a efectos de cumplir con lo antes expuesto, procedió a tener en cuenta respecto de la monetización frente al valor de la multa, tanto lo establecido en el radicado número 24-19575¹³³ como la metodología establecida en el numeral 4 de la Circular N°005 de 19 de febrero de 2024, emitida por la Jefe de Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio¹³⁴.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESESTIMAR Y ARCHIVAR PARCIALMENTE la imputación N° 3 formulada contra **PAYLESS SHOESOURCE PSS DE COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.197.265-5, en la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024, particularmente, el segundo cargo relacionado con la promoción “50% de descuento 2do artículo”, de acuerdo con lo dispuesto en el presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: DESESTIMAR Y ARCHIVAR PARCIALMENTE la imputación N° 3 formulada contra **PAYLESS SHOESOURCE PSS DE COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.197.265-5, en la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024, particularmente, el tercer cargo relacionado con la promoción “25% EN EL TOTAL DE LA COMPRA *No acumulable en la promoción actual”, el presunto incumplimiento de lo señalado en los incisos ii) y iii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única expedida por esta Autoridad, de acuerdo con lo dispuesto en el presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: DESESTIMAR Y ARCHIVAR PARCIALMENTE la imputación N° 5 formulada contra **PAYLESS SHOESOURCE PSS DE COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.197.265-5, en la Resolución N° 79770 del 16 de diciembre de 2024, solamente frente al reproche realizado por el presunto incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 46 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 9° del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, de acuerdo con lo dispuesto en el presente acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: IMPONER una multa a **PAYLESS SHOESOURCE PSS DE COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.197.265-5, por la suma de **QUINIENTOS SESENTA (560)** salarios mínimos mensuales legales vigentes, equivalentes a **64960 UVB**, y que corresponden a la suma de **SETECIENTOS CINCUENTA MILLONES CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS M/CTE (\$750.417.920)** a la fecha de la presente resolución, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este acto administrativo.

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

¹³³ Concepto emitido por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica dirigido a la Coordinadora del Grupo de Notificaciones y Certificaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

¹³⁴ Ver también, concepto con radicado 1-2024-012569 del 14 de marzo de 2024 del Ministerio de Hacienda.

RESOLUCIÓN NÚMERO 64956 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

serán liquidados a la tasa del 12% efectivo anual. Para el efecto, podrán utilizarse los siguientes medios de pago:

1. A través del Botón de Pagos PSE o Cupón disponible en la sede electrónica de la Superintendencia <https://sedeelectronica.sic.gov.co/> en la sección de servicios / pagos de multa.
2. Utilizando el formato universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá a la cuenta corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio NIT. 800.176.089-2, indicando en la referencia 1 del formato el código rentístico 03, seguido del número del acto administrativo que impone la multa y en la referencia 2 el número de identificación del multado. En este caso deberá acreditarse el pago, enviando el respectivo soporte través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co, donde se expedirá el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria, o en su defecto, entregar el soporte de pago en la ventanilla de la Tesorería de la Superintendencia de Industria y Comercio, ubicada en la Avenida Carrera 13 No. 27 - 00, piso 3 de Bogotá.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a **PAYLESS SHOESOURCE PSS DE COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.197.265-5, por conducto de su representante legal o quien haga sus veces, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 29 de agosto de 2025

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR,



NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ

Proyectó: MYUM
Revisó: YAPG
Aprobó: NBR