



SEÑOR
SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
E. S. D.

RADICACIÓN : xxxxxx
DEMANDANTE : DAVID xxxxxx
DEMANDADA : COLOMBIANA DE COMERCIO S.A.

DIANA CAROLINA ZULUAGA HERRERA, mayor de edad y domiciliada en Bogotá D.C, identificada con la cédula de ciudadanía número 53.080.247 de Bogotá y Tarjeta Profesional número 237.006 expedida por el C.S.J, actuando en mi condición de representante legal judicial suplente ante la delegatura de asuntos jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio de la sociedad COLOMBIANA DE COMERCIO S.A., CORBETA S.A. y/o ALKOSTO S.A., identificada con NIT: 890.900.943-1, persona jurídica, con domicilio en Bogotá, a Usted respetuosamente le manifiesto que por medio del presente escrito doy respuesta a la demanda instaurada por la señora DAVID xxxxxx a saber:

1. PRONUNCIAMIENTO EN CUANTO A LAS PRETENSIONES:

A LA PRIMERA: Se niega, no se acepta, en razón a que la referencia objeto de litis se encuentra agotada y no hay en existencias en el inventario, siendo una situación informada al demandante de conformidad con lo establecido en el literal H del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Se niega no se acepta la pretensión encaminada a la entrega de un producto de similares características al adquirido, en razón a que el día 29 de junio de 2022 vía telefónica se le brindaron distintas alternativas de solución, de las cuales no aceptó ninguna, por lo que se procedió con la devolución de dinero.

A LA SEGUNDA: Se niega, no se acepta.

OBJECCIÓN AL JURAMENTO ESTIMATORIO.

Objeto la estimación de perjuicios realizada por la demandante de conformidad con lo establecido en el artículo 206 del C.G.P, en razón a lo siguiente:

El demandante no discrimina ni acredita perjuicio alguno en la presentación de la demanda, por lo que no hay pronunciamiento adicional en la objeción.

BOGOTÁ: Av Ak 68 No. 72 - 43 Tel.: 437 6868 Fax: 630 5812 • Cra. 30 No. 10 - 77 Tel.: 364 9777 Fax: 201 7981
Diagonal 44 No. 51 - 90 Sur Tel.: 565 2755 / 18 • Calle 170 con Av. Boyacá Pbx: 437 6868
VILLAVICENCIO: Calle 31 No. 31 - 95 Av. el Llano Tels.: (986) 671 3302 - 671 3418
PEREIRA: Av. Las Americas No. 46 - 03 Tel.: (6) 314 1437
YOPAL: Calle 24 No. 28-90 C.C. Morichal Plaza Tels.: (8)635 8395/(8)635 4016
CALI: Calle 13 No. 80-187 Tel.: (2) 485 3600
BARRANQUILLA: Calle 98 No. 51B - 91 Tel.: (5) 387 4939
SINCELEJO: Calle 28 No. 25 B-97 local 1-101 C.C. Guacari Tel.: (5) 2771022



2. PRONUNCIAMIENTO EN CUANTO A LOS HECHOS DE LA DEMANDA.

AL PRIMERO: Parcialmente cierto, si bien el sistema alcanzó a realizar la facturación del producto, esta situación no implica que haya publicidad o información engañosa.

AL SEGUNDO: Es cierto.

AL TERCERO: Es cierto.

AL CUARTO: Es cierto.

AL QUINTO: Es cierto, al demandante se le informó sobre la no disponibilidad del producto dentro del término legal establecido para la entrega, en razón a que en el momento de la facturación, la referencia ofertada ya se encontraba agotada, se ha de tener en cuenta que fue un procedimiento de compra efectuado en la jornada del día sin iva, en donde hay cientos de personas comprando, por lo que las unidades se reservan para el primero que compre.

No es cierto que se hubiera informado al día 8 sobre la no disponibilidad, se evidencia en el aplicativo y en la información aportada por el fabricante que fue contactado el día 24 de junio de 2022, esto fue al día 7.

No es cierto que hubiera habido incumplimiento al contrato de compraventa, se aporta link del contrato informado al demandante previo a la realización de la compra, el cual fue aceptado, de lo contrario el sistema no le permite realizar la compra, **en el cual se informa que el pedido queda en validación.**

AL SEXTO: No es un hecho, es una pretensión del demandante.

AL SÉPTIMO: Es cierto, al no contar con disponibilidad de productos de la misma referencia y teniendo en cuenta que el día 29 de junio de 2022 se le brindaron distintas alternativas de solución, se procedió con la devolución de dinero.

30/06/2022 17:04:09 PM	gestion areas	Tatiana Ducura Embus	En validación previa con el área comercial manifiesta que el EAN 196337885165, Port HP 16.1 d0509la Ci7 Gmr no habrá más reabastecimiento, por instrucción de la compañía se procede a iniciar tramites de devolución de dinero.
29/06/2022 17:21:36 PM	gestion areas	Tatiana Ducura Embus	En comunicación con el cliente no esta de acuerdo con ninguna de las opciones brindadas e indica que no dará dinero adicional ni tampoco hay referencia que cumpla con las especificaciones del producto que compró.

AL OCTAVO: No es un hecho.

AL NOVENO: No es un hecho.

BOGOTÁ: Av Ak 68 No. 72 - 43 Tel.: 437 6868 Fax: 630 5812 • Cra. 30 No. 10 - 77 Tel.: 364 9777 Fax: 201 7981
Diagonal 44 No. 51 - 90 Sur Tel.: 565 2755 / 18 • Calle 170 con Av. Boyacá Pbx: 437 6868
VILLAVICENCIO: Calle 31 No. 31 - 95 Av. el Llano Tels.: (986) 671 3302 - 671 3418
PEREIRA: Av. Las Americas No. 46 - 03 Tel.: (6) 314 1437
YOPAL: Calle 24 No. 28-90 C.C. Morichal Plaza Tels.: (8)635 8395/(8)635 4016
CALI: Calle 13 No. 80-187 Tel.: (2) 485 3600
BARRANQUILLA: Calle 98 No. 51B - 91 Tel.: (5) 387 4939
SINCELEJO: Calle 28 No. 25 B-97 local 1-101 C.C. Guacari Tel.: (5) 2771022



AL DÉCIMO: No es un hecho.

AL DÉCIMO PRIMERO: Es cierto que se desarrolló un chat de Sic Facilita, en el cual no hubo acuerdo con el demandante.

No es cierto que el contrato de compra venta Online no hubiera sido respetado.

AL DÉCIMO SEGUNDO: Es cierto, el demandante suscribe parte de la conversación sostenida en el chat de Sic Facilita.

AL DÉCIMO TERCERO: Es cierto que la compra se realizó en la jornada del día sin iva.

Es cierto que el demandante culminó el procedimiento de entrega, por lo que el sistema le generó de manera automática la facturación.

La manifestación en cuanto a: *Con todo lo estipulado anteriormente el tiempo de notificación al consumidor fue un periodo muy largo.* No es un hecho, es una consideración del demandante, pues Colombiana de Comercio S.A informó dentro del término legal permitido para la entrega sobre la no disponibilidad del producto, lo cual no configura vulneración a los derechos que le asisten al demandante como consumidor, pues es un procedimiento que establece la ley 1480 de 2011 en artículo 50, literal H.

AL DÉCIMO CUARTO: No es cierto que solo se hubiera formulado la devolución de dinero, por parte del área de internet le fueron ofrecidas distintas alternativas de solución, inclusive y/o adicional a las ofrecidas en fecha 29 de junio de 2022, el día 19 de julio de 2022 en el chat de Sic Facilita, se le ofreció un bono por valor de \$200.000, el cual tampoco fue aceptado, por lo que cada uno de los ofrecimientos realizados a la fecha de contestación de la demanda ya no se encuentran disponibles.

Es cierto que la devolución fue aplicada a su cuenta el día 19 de julio de 2022.

AL DÉCIMO QUINTO: No es un hecho, es una consideración del demandante.

3.EXCEPCIÓN DE MÉRITO.

3.1. FALTA DE CAUSA PARA ACCEDER A LAS PRETENSIONES.

Fundamento esta excepción de la siguiente manera:

El demandante acredita haber realizado la compra del computador descrito en la factura de compra el día 17 de junio de 2022.



La mencionada compra se efectuó vía online y/o a distancia, por lo que previo al procedimiento de compra se puso de presente el contrato Online de la página www.alkosto.com.co

El contrato de compra venta fue aceptado por el demandante, pues de no haber sido así la página no le permite continuar con el procedimiento.

Para el momento en que el demandante ingresó a la página el producto se encontraba disponible.

Cada una de las unidades ofertadas fueron comercializadas.

Sin embargo, ya que el demandante había adelantado algunos pasos durante el proceso, para el momento en que inició el procedimiento de pago en la página del banco y/o culminó el proceso, ya habían sido agotadas las unidades disponibles, por lo que la oferta quedó deshabilitada de manera automática por la página.

Es indispensable tener en cuenta que al momento de generar un proceso de compra vía online en una jornada de compras como fue el **día sin iva**, hay cientos de personas también realizando la misma actividad.

La reclamación del demandante es una situación de carácter excepcional, más aún si se tiene en cuenta que las jornadas del día sin iva no volverán a ser promovidas por el gobierno nacional, actual.

Teniendo en cuenta que el sistema alcanzó a permitir la facturación de la compra el día 24 de junio de 2022, se realizó contacto con el demandante para informarle sobre la no disponibilidad de producto y las distintas alternativas de solución.

Al demandante le fueron ofrecidas distintas alternativas de solución, las cuales no fueron aceptadas, las cuales no fueron aceptadas.

Por lo anterior y en vista de la no aceptación, se procedió con la devolución del dinero al mismo medio de pago utilizado.

Adicionalmente en el chat de Sic Facilita le fue ofrecido un bono por valor de \$200.000, el cual no fue aceptado.

Para el asunto en mención se procedió con lo establecido en el literal H del artículo 50 de la ley 1480 de 2011 y con lo informado en el contrato de compraventa Online en el acápite de precios y disponibilidad del producto.



Precios y disponibilidad



Los precios y disponibilidad mostrados en el Sitio Web **son aplicables solo a compras realizadas a través del mismo**, estos pueden diferir con respecto de las demás tiendas. Para productos en oferta 50 unidades disponibles a excepción que se indique otra cantidad.

Colombiana de Comercio hace todos los esfuerzos dentro de sus medios para ofrecer la información contenida en el Sitio Web de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a la voluntad de Colombiana de Comercio, se procedería inmediatamente a su corrección.

De existir un error tipográfico en alguno de los precios mostrados y algún cliente hubiera tomado una decisión de compra basada en dicho error, Colombiana de Comercio le comunicará al cliente dicho error. De la misma forma en caso de no encontrarse disponible un producto pedido, el cliente será informado de la falta de disponibilidad.

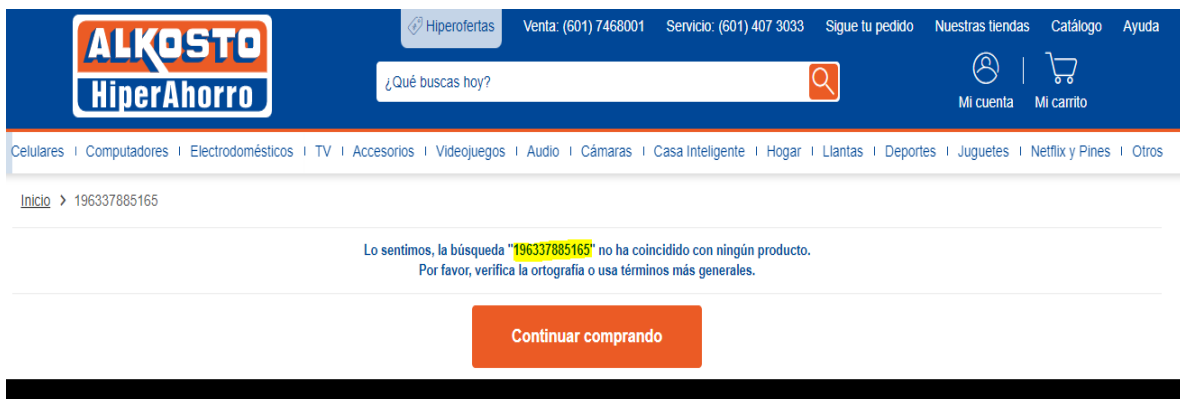
En ambos casos podrá obtener la devolución de las sumas pagadas sin ningún costo por su parte, en un **plazo máximo de 30 días**.

Los términos y condiciones del contrato de compraventa honran las disposiciones del Estatuto de Protección al Consumidor ya que el proveedor no se sustrae de sus obligaciones.

Ante la falta de producto de iguales o similares características al adquirido y/o el escenario de la presente demanda, lo procedente es la devolución de dinero cancelado por el bien.

El demandante confirma que la devolución ya fue aplicada a su medio de pago y así lo acredita.

Se ha de tener en cuenta el aforismo que reza “*nadie está obligado a lo imposible*”, no pueden imponerse a esta sociedad obligaciones que no están en la capacidad u obligación de responder, pues la referencia objeto de litis se encuentra agotada.



No se configuran presupuestos legales ni facticos para acceder a las pretensiones, más aún cuando las opciones brindadas por el área de internet no fueron aceptadas.

Por lo anterior las pretensiones de la demanda han sido negadas.

BOGOTÁ: Av Ak 68 No. 72 - 43 Tel.: 437 6868 Fax: 630 5812 • Cra. 30 No. 10 - 77 Tel.: 364 9777 Fax: 201 7981
Diagonal 44 No. 51 - 90 Sur Tel.: 565 2755 / 18 • Calle 170 con Av. Boyacá Pbx: 437 6868
VILLAVICENCIO: Calle 31 No. 31 - 95 Av. el Llano Tels.: (986) 671 3302 - 671 3418
PEREIRA: Av. Las Americas No. 46 - 03 Tel.: (6) 314 1437
YOPAL: Calle 24 No. 28-90 C.C. Morichal Plaza Tels.: (8)635 8395/(8)635 4016
CALI: Calle 13 No. 80-187 Tel.: (2) 485 3600
BARRANQUILLA: Calle 98 No. 51B - 91 Tel.: (5) 387 4939
SINCELEJO: Calle 28 No. 25 B-97 local 1-101 C.C. Guacari Tel.: (5) 2771022



4. PRUEBAS:

4.1. INTERROGATORIO DE PARTE:

Sírvase decretar el interrogatorio de parte al demandante, para que declare sobre los hechos de la excepción.

Sírvase decretar y tener como tales, las siguientes:

4.2. DOCUMENTAL:

4.2.1. Soporte de la reversión de la transacción.

4.2.2. Correo informativo con ocasión a la no disponibilidad.

4.2.3. Demas relacionadas a la contestación.

4.2.4. Certificado de existencia y representación legal de COLOMBIANA DE COMERCIO S.A., CORBETA S.A. y/o ALKOSTO S.A.

5. NOTIFICACIONES:

En la Calle 11 No. 31 A – 42 de Bogotá.

Cordialmente,

Diana Carolina Zuluaga Herrera
Representante Legal Colombiana de Comercio S.A, Corbeta S.A y/o Alkosto S.A
Elaboró M.A.P.S.