



República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público
Secretaría Sala Civil
Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá
Av. calle 24 N° 53-28 Torre C - Oficina 305

AVISA

Que mediante providencia calendada VEINTISIETE (27) de MAYO de DOS MIL VEINTICUATRO (2024), el Magistrado (a) **JAIME CHAVARRO MAHECHA**, **ADMITIÓ** la acción de tutela radicada con el No. **11001220300020240126700** formulada por **ENRIQUE SUAREZ ÁNGEL** contra **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, por lo tanto, se pone en conocimiento la existencia de la mencionada providencia a:

**TODAS AQUELLAS PERSONAS, NATURALES O JURÍDICAS,
INTERVINIENTES EN CALIDAD DE PARTES PROCESALES O A CUALQUIER
OTRO TÍTULO DENTRO DEL PROCESO OBJETO DE LA PRESENTE
ACCIÓN CONSTITUCIONAL**

Para que en el término de un (01) día, ejerzan su derecho de contradicción y defensa. Se fija el presente aviso en la Página de la Rama Judicial / Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá – Sala Civil.

SE FIJA: 28 DE MAYO DE 2024 A LAS 08:00 A.M.

SE DESFIJA: 28 DE MAYO DE 2024 A LAS 05:00 P.M.

**LAURA MELISSA AVELLANEDA MALAGÓN
SECRETARIA**

Elabora ILCP

**AL CONTESTAR, FAVOR REMITIR RESPUESTA ÚNICA Y
EXCLUSIVAMENTE AL CORREO
NTSSCTSHTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO ; CITAR
NÚMERO Y REFERENCIA DEL PROCESO.
LAS RESPUESTAS O REQUERIMIENTOS REMITIDOS A ESTE
CORREO NO SERAN TENIDOS COMO RADICADOS**

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ
SALA DE DECISIÓN CIVIL

Bogotá, D.C., veintisiete (27) de mayo de dos mil veinticuatro (2024)

| | |
|--------------------|---------------------------------------------------------|
| Proceso: | Acción de tutela |
| Accionante: | Enrique Suarez Ángel |
| Accionado: | Superintendencia de Industria y Comercio – Alkosto S.A. |
| Radicado: | 110012203000-2024-01267-00 |
| Instancia: | Primera |
| Asunto: | Admite |

Dado que la demanda de tutela del epígrafe cumple los requisitos legales, se dispone:

1. Admitirla a trámite.
2. Vincular a las partes e intervinientes dentro del proceso objeto de queja que se surte ante la Superintendencia accionada, siempre que ello resulte procedente.
3. Conceder a la convocada y vinculados el término de un día para que, si a bien lo tienen, ejerzan su derecho de defensa. Por conducto de la Superintendencia accionada, remítanse las respectivas comunicaciones a los terceros con interés y alléguese a este trámite de forma oportuna.
4. Por parte de la secretaria realícese el debido emplazamiento respecto de quienes puedan tener interés en la acción de tutela, o pudieran verse afectados con la misma, publicándolo en la página web de la Rama Judicial. Los citados dispondrán del mismo término previsto en el numeral anterior para efectos de pronunciarse.

5. Requerir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que, en el mismo término señalado en el numeral tercero, rinda un informe detallado de los hechos que dieron origen a esta súplica y allegue la totalidad de las piezas procesales que se encuentren en su poder.

Notifíquese.

JAIME CHAVARRO MAHECHA

Magistrado

Firmado Por:

Jaime Chavarro Mahecha

Magistrado

Sala Civil

Tribunal Superior De Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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

Código de verificación: **997dd22bf17470f91239b4468c5cc7ecbcfd8de20f41b40b592815b534c6d41f**

Documento generado en 27/05/2024 01:26:16 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>

**SEÑOR:
JUEZ (REPARTO)
E.S.D.**

**REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: Enrique Suárez Ángel
ACCIONADOS: Alkosto S.A. - Superintendencia de Industria y Comercio**

ASUNTO: Vulneración del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, derecho al debido proceso, derecho a la justicia, derecho de protección al consumidor.

Enrique Suárez Ángel, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía número 80.726.975, domiciliado en Bogotá, actuando en nombre propio, respetuosamente me permito interponer ante usted, Señor Juez, la presente acción de tutela contra Alkosto S.A., con el fin de que se protejan mis derechos fundamentales al debido proceso y al derecho de petición, consagrados en los artículos 29 y 23 de la Constitución Política de Colombia, respectivamente.

HECHOS:

1. El día 20 de marzo de 2024, realicé la compra de unos audífonos marca JBL, modelo Alámbricos In Ear Manos Libres C50HI Negro, a través de la página web de Alkosto, conforme a la factura número X2610001030931.
2. El producto fue recibido el día 21 de marzo de 2024. Al probar su funcionamiento de manera inmediata, encontré que presentaba problemas significativos en su uso, específicamente volumen extremadamente bajo tanto en el micrófono como en los parlantes, y una incomodidad notable.
3. Procedí a comunicarme con el área de posventa de Alkosto, específicamente con el señor Alberto Cubillos Ramírez, para solicitar la devolución del producto y aplicar el derecho de retracto conforme a la ley colombiana.
4. La negativa a la solicitud de retractación se fundamentó en políticas internas de Alkosto, que clasifican los audífonos como electrodomésticos personales y, por ende, excluidos de cambio una vez desempaquetados. Dicha postura, que rechazo por considerarla contraria a la normativa de protección al consumidor vigente, ignora el hecho de que, al ser un producto electrónico adquirido vía internet, está sujeto a posibles defectos de fábrica. La imposibilidad de verificar su funcionamiento sin abrir el empaque y la subsiguiente negativa a efectuar cambios en caso de defectos, vulnera los derechos del consumidor. Adicionalmente, se me impidió la creación de un PQR, lo cual constituye un cierre unilateral de los canales de comunicación necesarios para la resolución de esta disputa.

5. El 1 de abril de 2024, interpuse un derecho de petición ante Alkosto, solicitando la activación del derecho de retracto y la devolución del dinero abonado, así como una explicación detallada sobre la negativa a mi solicitud. A pesar de la obligación legal de responder de manera sustancial, oportuna y clara a cada uno de los puntos planteados en mi petición, la respuesta recibida no cumple con estos requisitos. En lugar de ello, se me ha proporcionado una respuesta genérica, idéntica a las emitidas para otras solicitudes. Esta acción constituye una infracción a mi derecho fundamental de petición, consagrado en la legislación colombiana.
6. Alkosto ha afirmado que no aplica la ley del retracto porque opera bajo sus propias normas. Esta declaración implica que la empresa no respeta la Ley de Protección al Consumidor, lo cual constituye una violación de la **jerarquía de las normas** y de los derechos de los consumidores.
7. Ante esta situación, se presentó una denuncia ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Sin embargo, la SIC rechazó la denuncia argumentando que el interés era personal, a pesar de que la situación afecta a todos los consumidores, ya que Alkosto niega sistemáticamente la aplicación de la ley del retracto a quienes compran dispositivos electrónicos por internet. Esta práctica no solo infringe la ley, sino que también lesiona los derechos de todos los consumidores afectados por estas políticas arbitrarias.

DERECHOS VULNERADOS:

Derecho de Petición (Art. 23 de la Constitución Política de Colombia): No he recibido respuesta al derecho de petición presentado en los términos establecidos por la ley.

Derecho al Debido Proceso (Art. 29 de la Constitución Política de Colombia): La negativa injustificada a procesar mi solicitud de retracto y la falta de una respuesta oportuna afecta mi derecho a un procedimiento justo y equitativo.

FUNDAMENTOS DE DERECHO:

1. Derecho de petición:

a. Constitución Política de Colombia:

Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Artículo 29: El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.

b. Ley 1480 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo):

2. Jerarquía de las normas en Colombia:

1. C-037-00 Corte Constitucional
2. C-054-16 Corte Constitucional
3. C-451 de 2015 Corte Constitucional
4. C-516 de 2016 Corte Constitucional

Las tres primeras sentencias comparten un enfoque en la supremacía de la Constitución y la interpretación de las leyes en consonancia con los preceptos constitucionales. Sin embargo, cada una aborda un tema específico dentro de este marco general. La Sentencia C-037/00 se centra en la derogación de las normas y **la jerarquía normativa**, la Sentencia C-054/16 discute la interpretación gramatical de las leyes, y la Sentencia C-451 de 2015 se ocupa de los derechos a la nacionalidad.

3. Ley 1480 de 2011 (Ley de protección al consumidor)

PRETENSIONES:

1. **Respuesta de fondo por parte de Alkosto S.A.:** Que se ordene a **Alkosto S.A.** dar respuesta de fondo, clara, completa y de manera oportuna a cada una de las solicitudes contenidas en el derecho de petición presentado el día **1 de abril de 2024**, dentro del término improrrogable de **cuarenta y ocho (48) horas** contadas a partir de la notificación del presente fallo de tutela.
2. **Devolución del producto:** Que se ordene a **Alkosto S.A.** proceder a la devolución del producto mencionado en el derecho de petición, acatando lo establecido en el derecho de retracto conforme a la legislación colombiana, en caso de que la solicitud de retracto sea considerada procedente tras el análisis de los argumentos presentados.
3. **Cumplimiento de la normatividad:** Que se advierta a **Alkosto S.A.** sobre la obligatoriedad de dar cumplimiento a la normativa vigente relacionada con el derecho de retracto y el derecho de petición, con el fin de prevenir futuras vulneraciones de los derechos fundamentales de los consumidores.
4. **Trámite de la denuncia por la Superintendencia de Industria y Comercio:** Que se ordene a la **Superintendencia de Industria y Comercio** dar trámite a la denuncia interpuesta, considerando que la práctica denunciada no solo infringe la ley, sino que también lesiona los derechos de todos los consumidores afectados por estas políticas arbitrarias, violando así el derecho a la justicia.

PRUEBAS:

1. Copia del derecho de petición presentado el día 1 de abril de 2024.
2. Copia de la factura de compra número X2610001030931.

3. Copia de la correspondencia electrónica intercambiada con el área de posventa de Alkosto.
4. Radicación de la denuncia a la SIC
5. Respuesta de la SIC

JURAMENTO:

Bajo la gravedad del juramento, manifiesto que los hechos narrados en esta acción de tutela son ciertos y que no he presentado otra acción de tutela con el mismo propósito ante otro juez.

NOTIFICACIONES:

Enrique Suárez Ángel
Correo Electrónico: enrique28562856@gmail.com
Teléfono: 3208778015

Respetuosamente,

Enrique Suárez Ángel
C.C.: 80.726.975



Enrique Suarez <enrique28562856@gmail.com>

La respuesta a tu caso No. 00823272

1 mensaje

Voz Cliente Callcenter <Vozcliente@alkosto.com.co>

11 de abril de 2024, 12:25

Responder a: Voz Cliente Callcenter <Vozcliente@alkosto.com.co>

Para: "enrique28562856@gmail.com" <enrique28562856@gmail.com>

Bogotá, 11 de abril de 2024

Señor

ENRIQUE SUAREZ

Reciba un cordial saludo de Servicio al Cliente

Nos permitimos informarle que adjunto encontrara la respuesta a su reclamación

Cordialmente,

Servicio al cliente,
ALKOSTO S.A

thread::1bUVfyqmLSmXB717tZ_mrik::

 **Caso 00823272 Enrique Suarez.pdf**
184K



Bogotá D.C., 11 de abril de 2024

Estimado: **ENRIQUE SUAREZ ANGEL**

Referencia: 6925281946165
Respuesta a Reclamación: Caso 00823272
Producto: Aud JBL Alam InEar ML C50HI Ng
Factura: X2610001030931

Por medio de la presente nos permitimos dar respuesta a su reclamación

Nos permitimos informarle que, en nuestra política de satisfacción, la cual se encuentra comunicada tanto en la factura como en la página de internet (<https://www.alkosto.com/politicas/cambios-devoluciones/c/cambios-devoluciones>) se informa que los siguientes productos **no proceden para cambio**:

*“Accesorios, **audífonos**, consolas de video juegos y videojuegos, software, impresoras, tintas, tóner, colchones, sofás, muebles para armar, baterías de autos, Motos, llantas, licores, productos perecederos, recargas de tiempo al aire, celulares, phablets y tablets con IMEI, Productos de marca Apple, Artículos de uso personal como afeitadoras, ropa interior, gimnasia pasiva, almohadas, juegos de peluquería, masajeadores; y Tarjetas de contenido como Netflix, Facebook, Xbox, Kplay.”*

De acuerdo con lo anterior su solicitud de cambio no es procedente.

Recuerde que estamos atentos a escucharlo a través de nuestras líneas de atención al cliente número 4073033 en Bogotá y 018000111448 en el resto del país, o a través de nuestro correo sugerencias@alkosto.com.co

Agradecemos la atención prestada.

Cordialmente,

Diego Alejandro Gonzalez Tolosa
Auxiliar Gestión de Casos Posventa



Contáctanos

LÍNEA NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE: 01 8000 111 448
BOGOTÁ (601) 407 3033



Enrique Suarez <enrique28562856@gmail.com>

Asunto: Derecho de Petición por incumplimiento de la ley de protección al consumidor y ley del retracto

1 mensaje

Enrique Suarez <enrique28562856@gmail.com>
Para: sugerencias@alkosto.com

15 de abril de 2024, 16:09

**Señores
Alkosto
E.S.D****Asunto: Derecho de Petición por incumplimiento de la ley de protección al consumidor y ley del retracto****Ref: Compra de Audífonos JBL Alámbricos In Ear Manos Libres C50HI Negro - Factura X2610001030931****Demandante: Enrique Suárez Ángel
Demandado: Alkosto S.A.**

Respetados señores de Alkosto:

Me permito dirigirme a ustedes en ejercicio de mi derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, solicitando su atención y respuesta a las siguientes pretensiones relacionadas con la compra de unos audífonos JBL realizada en su plataforma en línea:

Hechos:

El día 20 de marzo de 2024, realicé la compra de unos audífonos marca JBL, modelo Alámbricos In Ear Manos Libres C50HI Negro, por un valor de 24.900 COP, a través de la página web de Alkosto. El producto fue recibido el día 21 de marzo de 2024 y de inmediato procedí a verificar su funcionamiento, tal y como instruyen las políticas de la empresa, que indican que abrir el producto invalida la garantía.

Durante esta verificación, que implicó un simple testeo sin uso prolongado ni desgaste, se evidenciaron problemas significativos en su funcionamiento, como volumen extremadamente bajo tanto en el micrófono como en los parlantes, además de una incomodidad notable, lo que me llevó a solicitar la devolución del mismo conforme al derecho de retracto que la ley colombiana otorga para compras realizadas por medios electrónicos.

Al comunicarme con el área de posventa de Alkosto, específicamente con el señor Alberto Cubillos Ramírez, se me negó la posibilidad de aplicar el derecho de retracto con argumentos que considero inválidos y contrarios a la legislación vigente sobre protección al consumidor. Asimismo, se me negó la posibilidad de registrar un PQR, cerrando unilateralmente cualquier canal de diálogo para la resolución del conflicto.

Fundamento Legal:

La ley de protección al consumidor en Colombia establece que el consumidor tiene derecho a retractarse de una compra realizada a través de medios electrónicos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del producto. Este derecho es inalienable y debe ser respetado por todos los comerciantes, independientemente de cualquier política interna que contradiga esta disposición legal.

Petición:

Solicitó formalmente la aplicación de la ley de retracto, lo que implica la obligación de Alkosto de aceptar la devolución del producto y proceder al reembolso total del importe pagado, \$24.900 COP. Esta solicitud se fundamenta en que los audífonos adquiridos no cumplieron con las expectativas de calidad prometida y se realizó el retracto dentro del plazo legal establecido.

Explicación del Incumplimiento Normativo: Pido que me proporcionen una explicación detallada sobre por qué se me negó el derecho de retracto, el cual está claramente estipulado en la ley colombiana para compras realizadas por medios electrónicos, a pesar de haber seguido el proceso adecuado para la verificación y prueba del producto.

Procedimiento de Compra y Prueba de Productos Electrónicos: Solicito que me expliquen de manera clara y detallada cómo un cliente puede comprar productos electrónicos, como audífonos, a través de su plataforma en línea y verificar su funcionamiento sin que esto implique perder el derecho a retractarse de la compra, considerando que para verificar el adecuado funcionamiento de estos productos es necesario abrir el empaque y utilizarlos brevemente.

Justificación de la Negativa a la Devolución: Deseo saber por qué no se procedió con la devolución del producto y el reembolso del dinero, teniendo en cuenta que el producto fue probado inmediatamente tras su recepción y se encontró que no funcionaba correctamente, lo cual fue comunicado de manera inmediata a su servicio de atención al cliente.

Espero que la respuesta a este derecho de petición se realice dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, conforme lo establece la ley, y que se incluya una solución satisfactoria a las pretensiones aquí presentadas.

Adjunto a este documento encontrarán copias de la factura de compra, correspondencia electrónica intercambiada con su entidad, y cualquier otro documento relevante que respalde mi caso.

Agradezco de antemano su colaboración y pronta respuesta a esta solicitud.

Atentamente,

Enrique Suarez Angel
Cédula: 80.726.975
Correo: enrique28562856@gmail.com
Celular: 3208778015



Remitente notificado con
Mailtrack

5 adjuntos

-  **ad0890900943006240052EABB.pdf**
10K
-  **Caso 00823272 Enrique Suarez.pdf**
184K
-  **1. Respuesta Alkosto.pdf**
71K
-  **103. 3. Dp. Enrique Suarez vs Alkosto.pdf**
66K
-  **Caso 00823272 Enrique Suarez (2).pdf**
184K

www.alkosto.com
Colombiana de Comercio S.A.
Nit. 890900943-1

Factura Electronica de Venta: X2611030931
Pedido Int.: 6313674845
Pedido No.: 81267 Caja: 76
Fecha : 2024/03/20 Hora: 17:44:39
Cajero : VISADO INTERNET Local: 70
NIT/C.C: 80726975
Cliente: ENRIQUE SUAREZ
Telefono.: 3208778015
Forma de Pago: CONTADO
Medio de Pago: TRANSFERENCIA DEBITO
Vendedor:
Observa: .

| # | Articulo | IVA | Ipo | Cant | Total | s/desc |
|-----|--------------------------------|---------|-----|--------|---------|--------|
| 1 | 6925281946165 | 19 | 0 | 1 | 59.900 | |
| | Aud JBL Alam InEar ML C50HI Ng | | | | | |
| | Descuento | 58,43 % | | | 35.000- | |
| | Total lineas factura: 1 | | | | | |
| | Subtotal | | | | 20.924 | |
| | Valor IVA | | | | 3.976 | |
| | Valor Total | | | | 24.900 | |
| PSE | | | | \$ | 24.900 | |
| | Tarifa IVA | Vr-Base | | Vr-IVA | | |
| | 19 | 20.924 | | 3.976 | | |

Para la entrega de su mercancia,
favor entregar al transportador
esta factura de compra
MERCANCIA PARA DESPACHAR

| # | Articulo | Cant. | UN. | Fecha de Entrega |
|---|--------------------------------|-------|-------|------------------|
| | 6925281946165 | 1 | AKCE2 | 2024-03-21 |
| | Aud JBL Alam InEar ML C50HI Ng | | | |

Responsable I.V.A.
Somos Grandes Contribuyentes
Resoluc. 012220 Dic. 26 de 2022
RETENEDORES DE IVA
Autorretenedores de Renta
Res.No. 0008327 Ago. 24 2.010.

Numeracion Autorizada y/o Habilitada por la
DIAN
Prefijo: X261 del No. 1000000 al 2500000
Resolucion No 18764046363172 del 2023/03/23.

Estimado Cliente, consulta la
politica de cambios en:
www.ktronix.com/politicas
/cambios-devoluciones/c/cambios-devoluciones
Software de facturacion electronica: F&M
eBill, fabricado por FYM TECHNOLOGY S.A.S,
Nit 900306823-4 Proveedor tecnologico: FYM
TECHNOLOGY S.A.S

USTED SE AHORRO
\$35.000

Adicionales a los ahorros que
Siempre tiene en ...

CUFE:

670929a7608cce712ed145b4479b77fa026a14a70c00
40377512ce377bf580f96b7d72d33a1f93163630b5c6



6acc457a

REPRESENTACION GRAFICA DE LA FACTURA
ELECTRONICA

2024/03/20 17:44



Bogotá D.C., 11 de abril de 2024

Estimado: **ENRIQUE SUAREZ ANGEL**

Referencia: 6925281946165
Respuesta a Reclamación: Caso 00823272
Producto: Aud JBL Alam InEar ML C50HI Ng
Factura: X2610001030931

Por medio de la presente nos permitimos dar respuesta a su reclamación

Nos permitimos informarle que, en nuestra política de satisfacción, la cual se encuentra comunicada tanto en la factura como en la página de internet (<https://www.alkosto.com/politicas/cambios-devoluciones/c/cambios-devoluciones>) se informa que los siguientes productos **no proceden para cambio**:

*“Accesorios, **audífonos**, consolas de video juegos y videojuegos, software, impresoras, tintas, tóner, colchones, sofás, muebles para armar, baterías de autos, Motos, llantas, licores, productos perecederos, recargas de tiempo al aire, celulares, phablets y tablets con IMEI, Productos de marca Apple, Artículos de uso personal como afeitadoras, ropa interior, gimnasia pasiva, almohadas, juegos de peluquería, masajeadores; y Tarjetas de contenido como Netflix, Facebook, Xbox, Kplay.”*

De acuerdo con lo anterior su solicitud de cambio no es procedente.

Recuerde que estamos atentos a escucharlo a través de nuestras líneas de atención al cliente número 4073033 en Bogotá y 018000111448 en el resto del país, o a través de nuestro correo sugerencias@alkosto.com.co

Agradecemos la atención prestada.

Cordialmente,

Diego Alejandro Gonzalez Tolosa
Auxiliar Gestión de Casos Posventa



Contáctanos

LÍNEA NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE: 01 8000 111 448
BOGOTÁ (601) 407 3033



Enrique Suarez <enrique28562856@gmail.com>

La respuesta a tu caso No. 00823272

1 mensaje

Voz Cliente Callcenter <Vozcliente@alkosto.com.co>
Responder a: Voz Cliente Callcenter <Vozcliente@alkosto.com.co>
Para: "enrique28562856@gmail.com" <enrique28562856@gmail.com>

11 de abril de 2024, 12:25

Bogotá, 11 de abril de 2024

Señor
ENRIQUE SUAREZ

Reciba un cordial saludo de Servicio al Cliente

Nos permitimos informarle que adjunto encontrara la respuesta a su reclamación

Cordialmente,

Servicio al cliente,
ALKOSTO S.A

thread::1bUVfyqmLSmXB717tZ_mrik::

 **Caso 00823272 Enrique Suarez.pdf**
184K

**Señores
Alkosto
E.S.D**

Asunto:

Asunto: Derecho de Petición por incumplimiento de la ley de protección al consumidor y ley del retracto

Ref: Compra de Audífonos JBL Alámbricos In Ear Manos Libres C50HI Negro - Factura X2610001030931

Demandante: Enrique Suárez Ángel

Demandado: Alkosto S.A.

Respetados señores de Alkosto:

Me permito dirigirme a ustedes en ejercicio de mi derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, solicitando su atención y respuesta a las siguientes pretensiones relacionadas con la compra de unos audífonos JBL realizada en su plataforma en línea:

Hechos:

El día 20 de marzo de 2024, realicé la compra de unos audífonos marca JBL, modelo Alámbricos In Ear Manos Libres C50HI Negro, por un valor de 24.900 COP, a través de la página web de Alkosto. El producto fue recibido el día 21 de marzo de 2024 y de inmediato procedí a verificar su funcionamiento, tal y como instruyen las políticas de la empresa, que indican que abrir el producto invalida la garantía.

Durante esta verificación, que implicó un simple testeó sin uso prolongado ni desgaste, se evidenciaron problemas significativos en su funcionamiento, como volumen extremadamente bajo tanto en el micrófono como en los parlantes, además de una incomodidad notable, lo que me llevó a solicitar la devolución del mismo conforme al derecho de retracto que la ley colombiana otorga para compras realizadas por medios electrónicos.

Al comunicarme con el área de posventa de Alkosto, específicamente con el señor Alberto Cubillos Ramírez, se me negó la posibilidad de aplicar el derecho de retracto con argumentos que considero inválidos y contrarios a la legislación vigente sobre protección al consumidor. Asimismo, se me negó la posibilidad de registrar un PQR, cerrando unilateralmente cualquier canal de diálogo para la resolución del conflicto.

Fundamento Legal:

La ley de protección al consumidor en Colombia establece que el consumidor tiene derecho a retractarse de una compra realizada a través de medios electrónicos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del producto. Este derecho es inalienable y debe ser respetado por todos los comerciantes, independientemente de cualquier política interna que contradiga esta disposición legal.

Petición:

Solicitó formalmente la aplicación de la ley de retracto, lo que implica la obligación de Alkosto de aceptar la devolución del producto y proceder al reembolso total del importe pagado, \$24.900 COP. Esta solicitud se fundamenta en que los audífonos adquiridos no cumplieron con las expectativas de calidad prometida y se realizó el retracto dentro del plazo legal establecido.

Explicación del Incumplimiento Normativo: Pido que me proporcionen una explicación detallada sobre por qué se me negó el derecho de retracto, el cual está claramente estipulado en la ley colombiana para compras realizadas por medios electrónicos, a pesar de haber seguido el proceso adecuado para la verificación y prueba del producto.

Procedimiento de Compra y Prueba de Productos Electrónicos: Solicito que me expliquen de manera clara y detallada cómo un cliente puede comprar productos electrónicos, como audífonos, a través de su plataforma en línea y verificar su funcionamiento sin que esto implique perder el derecho a retractarse de la compra, considerando que para verificar el adecuado funcionamiento de estos productos es necesario abrir el empaque y utilizarlos brevemente.

Justificación de la Negativa a la Devolución: Deseo saber por qué no se procedió con la devolución del producto y el reembolso del dinero, teniendo en cuenta que el producto fue probado inmediatamente tras su recepción y se encontró que no funcionaba correctamente, lo cual fue comunicado de manera inmediata a su servicio de atención al cliente.

Espero que la respuesta a este derecho de petición se realice dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, conforme lo establece la ley, y que se incluya una solución satisfactoria a las pretensiones aquí presentadas.

Adjunto a este documento encontrarán copias de la factura de compra, correspondencia electrónica intercambiada con su entidad, y cualquier otro documento relevante que respalde mi caso.

Agradezco de antemano su colaboración y pronta respuesta a esta solicitud.

Atentamente,

Enrique Suarez Angel

Cédula: 80.726.975

Correo: enrique28562856@gmail.com

Celular: 3208778015



Bogotá D.C., 11 de abril de 2024

Estimado: **ENRIQUE SUAREZ ANGEL**

Referencia: 6925281946165
Respuesta a Reclamación: Caso 00823272
Producto: Aud JBL Alam InEar ML C50HI Ng
Factura: X2610001030931

Por medio de la presente nos permitimos dar respuesta a su reclamación

Nos permitimos informarle que, en nuestra política de satisfacción, la cual se encuentra comunicada tanto en la factura como en la página de internet (<https://www.alkosto.com/politicas/cambios-devoluciones/c/cambios-devoluciones>) se informa que los siguientes productos **no proceden para cambio**:

*“Accesorios, **audífonos**, consolas de video juegos y videojuegos, software, impresoras, tintas, tóner, colchones, sofás, muebles para armar, baterías de autos, Motos, llantas, licores, productos perecederos, recargas de tiempo al aire, celulares, phablets y tablets con IMEI, Productos de marca Apple, Artículos de uso personal como afeitadoras, ropa interior, gimnasia pasiva, almohadas, juegos de peluquería, masajeadores; y Tarjetas de contenido como Netflix, Facebook, Xbox, Kplay.”*

De acuerdo con lo anterior su solicitud de cambio no es procedente.

Recuerde que estamos atentos a escucharlo a través de nuestras líneas de atención al cliente número 4073033 en Bogotá y 018000111448 en el resto del país, o a través de nuestro correo sugerencias@alkosto.com.co

Agradecemos la atención prestada.

Cordialmente,

Diego Alejandro Gonzalez Tolosa
Auxiliar Gestión de Casos Posventa



Contáctanos

LÍNEA NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE: 01 8000 111 448
BOGOTÁ (601) 407 3033



Enrique Suarez <enrique28562856@gmail.com>

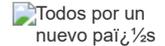
Envio de carta radicado 24-170938- -00001-000

2 mensajes

Direccion De Investigaciones De Proteccion Al Consumidor - SIC <dirproteccion@sic.gov.co>
 Para: ENRIQUE SUAREZ ANGEL <enrique28562856@gmail.com>

26 de abril de 2024, 14:01

Para asegurar que nuestras comunicaciones lleguen a su bandeja de entrada agregue el correo electrónico remitente a su libreta de direcciones.

**COMUNICACIÓN ARCHIVO****SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RAD: 24-170938- -00001-000 **FECHA:** 2024-04-26 14:01:33
TRA: 187 PROTECONSU **EVE:** 328 DENUNCIAS
ACT: 336 COMUNICARCHIV **FOLIOS:** 2

Envío por Correo Electrónico

Señor(a) (es)
 ENRIQUE SUAREZ ANGEL

Adjunto a este correo encontrará el documento radicado en la entidad con el radicado No. 24-170938- -00001-000.
 Le solicitamos muy comedidamente proceda a realizar su revisión y verificación correspondiente lo antes posible.

En caso de no poder visualizar el documento, este podrá ser consultado con la fecha y número de radicado a través del siguiente enlace <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>

Reciba un cordial saludo

DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Para mayor información, comuníquese con nuestra línea de atención al ciudadano en Bogotá al 592 0400 o al PBX (571) 587 0000 o escribanos a contactenos@sic.gov.co

Este mensaje electrónico es generado de forma automática, por favor no conteste este correo.

Cra 13 No. 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 PBX: (571) 5870000
 Call center: (571) 5920400 Línea gratuita nacional: 018000-910165
 NIT: 800176089-2 www.sic.gov.co - Bogotá D.C. - Colombia

Sigúenos y entérese de nuestras noticias en

Todos los derechos reservados 2008 - 2015

AVISO LEGAL:

Este correo electrónico y/o los documentos compartidos mediante canales habilitados por la Superintendencia de Industria y Comercio, puede contener información confidencial o de carácter reservado, de conformidad con el artículo 24 y 36 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 15 de la Ley 1340 de 2009. Las carpetas que contienen esta información se identifican con la expresión: "reservada".

Respecto de la información reservada está prohibida su divulgación o hacer público su contenido sin la debida autorización para ello. Si usted no es el destinatario del correo, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como reproducirlo o copiarlo. Si recibe este mensaje por error, deberá notificarlo inmediatamente al remitente y al correo contactenos@sic.gov.co, borrarlo de su sistema y/o buzón de correo electrónico de inmediato.

En consecuencia, le recordamos su deber de mantener la reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos. De esta manera, se deberá atender lo dispuesto en las normas pertinentes, entre ellas, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

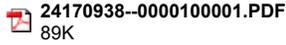
El destinatario deberá comunicar al Oficial de Protección de Datos Personales apoyodatos@sic.gov.co, las incidencias de seguridad de las que tenga conocimiento. Igualmente, deberá informar aquellas incidencias que puedan afectar a bases de datos, soportes o documentos que contengan información personal.

SuperIntendencia de Industria y Comercio de Colombia.



Piensa en nuestro planeta antes de imprimir este documento.
 Nuestro aporte es fundamental. Al usar menos papel, contribuimos con el medio ambiente.

Superintendencia de Industria y Comercio Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia @sicsuper



Enrique Suarez <enrique28562856@gmail.com>
Para: contactenos@sic.gov.co

7 de mayo de 2024, 15:57

Respetada:**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO****E.S.D.**

Asunto: RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN en contra del acto administrativo de fecha 26 de abril de 2024 con radicado N° 24-170938- -00001-000

ENRIQUE SUAREZ ANGEL, mayor de edad, vecino de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía N° 80.726.975 de Bogotá, actuando en nombre propio, acudo ante su Despacho con el fin de interponer RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN en contra del acto administrativo de fecha 26 de abril de 2024 con radicado N° 24-170938- -00001-000, dentro del trámite 187 de PROTECCION DEL CONSUMIDOR con evento 328 de DENUNCIAS, por medio del cual se decidió el ARCHIVO de la queja presentada por el suscrito, exponiendo al respecto las siguientes:

CONSIDERACIONES

PRIMERO: Tal como lo indica la normatividad vigente en materia de protección al consumidor, se agotó el requisito de procedibilidad al haber radicado previamente dos (2) quejas y un derecho de petición ante la empresa Alkosto, sin haber obtenido respuesta favorable alguna, lo cual motivó la presentación de la denuncia ante esa Superintendencia.

SEGUNDO: En la denuncia presentada se expusieron de manera detallada los hechos en los que se fundamenta la presunta violación de mis derechos como consumidor por parte de Alkosto, por lo que las pretensiones no se circunscriben a un interés particular y concreto, sino que son de interés general, conforme lo establecido en el numeral **1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011**.

TERCERO: Si bien en la denuncia se solicitó la apertura de una investigación y la consecuente imposición de sanciones a Alkosto, también es cierto que se mencionó expresamente la solicitud de que esa Superintendencia interviniera en las pretensiones que son de su competencia, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes.

Por lo anterior, respetuosamente solicito a esa Superintendencia:

PRIMERO: REVOCAR el acto administrativo de archivo de la presente denuncia, teniendo en cuenta que se cumplieron los requisitos legales para su admisión.

SEGUNDO: INICIAR la actuación administrativa correspondiente en contra de Alkosto sobre las peticiones 2 y 3 y la que su despacho considere, de acuerdo con las competencias asignadas a esa Entidad en materia de protección al consumidor.

TERCERO: De no ser acogidas las presentes consideraciones, conceder el recurso de APELACIÓN ante el superior jerárquico para que resuelva lo pertinente.

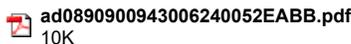
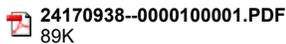
Atentamente,

ENRIQUE SUAREZ ANGEL
C.C. 80.726.975 de Bogotá
Celular: 3208778015
Email: enrique28562856@gmail.com

[El texto citado está oculto]



Remitente notificado con
[Mailtrack](#)

11 adjuntos

 **103. 1. Denuncia Sic Enrique Suarez vs Alkosto.pdf**
57K

 **Caso 00823272 Enrique Suarez (1).pdf**
184K

 **1. Respuesta Alkosto.pdf**
71K

 **24170938--0000100001 (1).PDF**
89K

 **Gmail - Asunto_ Denuncia por violación de los derechos del consumidor y aplicación incorrecta de la ley de retracto.pdf**
120K

 **Caso 00823272 Enrique Suarez (2).pdf**
184K

 **Gmail - Envio de carta radicado 24-170938- -00001-000.pdf**
288K

Bogotá D.C.
3100

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 24-170938- -00001-000
DEP: 3100 DIRINVESTPROTEC
TRA: 187 PROTECONSU
ACT: 336 COMUNICARCHIV

FECHA: 2024-04-26 14:01:33
EVE: 328 DENUNCIAS
FOLIOS: 2

Señor (a) (es)
ENRIQUE SUAREZ ANGEL
enrique28562856@gmail.com

Asunto: Radicación: 24-170938- -00001-000
Trámite: 187 PROTECCION DEL CONSUMIDOR
Evento: 328 DENUNCIAS
Actuación: 336 COMUNICACION ARCHIVO
Folios: 2

Respetado (a) (s) señor (a) (es)

A la Superintendencia de Industria y Comercio, con fundamento en las facultades de inspección, vigilancia y control conferidas por el Decreto 4886 de 2011 y la Ley 1480 de 2011, le corresponde verificar entre otras, el cumplimiento de las disposiciones relativas a la calidad e idoneidad, la seguridad de productos, la información, la publicidad, y la protección contractual, esto en atención a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 12 del citado Decreto que a texto dice: “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”.

Por otra parte, es preciso informar que las competencias de esta Dirección en materia de derecho del consumo, están enfocadas a adelantar investigaciones administrativas de protección al consumidor en relación al interés general, en donde su objeto primordial es la tutela de los derechos que les asiste a los consumidores dentro de un escenario amplio y comunal, en consecuencia, las medidas adoptadas serán preventivas y/o correctivas, pero en ningún caso podrán ser de carácter indemnizatorio ni resarcitorio.

De conformidad con lo expuesto, esta Instancia conoció de la queja presentada por usted, mediante la cual alerta sobre las presuntas infracciones a los preceptos normativos consagrados en el Estatuto del Consumidor -Ley 1480 del 2011- y demás normas concordantes.

En atención a lo anterior, nos permitimos indicarle que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor se encuentra adelantando una actuación administrativa en contra de la sociedad denunciada, esto por el presunto incumplimiento a las normas previstas en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes y complementarias.

No obstante lo anterior, esta Instancia se permite indicar que si las pretensiones se circunscriben en la defensa de un interés particular y concreto, se deberá acudir a la Jurisdicción Civil Ordinaria o a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia con el lleno de los requisitos establecidos en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, y el artículo 82 del Código General del Proceso, habiendo agotado en primera instancia el requisito de procedibilidad o reclamo directo el cual debe ser presentado ante el productor o proveedor del bien o servicio, esto con la finalidad que el juez competente decida de fondo y ajustado en derecho el objeto de la solicitud.

Para mayor información, y en aras de la protección de los derechos de consumidor, esta Superintendencia cuenta con formatos de reclamo directo y demanda a los cuales se podrá acceder a través de la página web www.sic.gov.co.

Así las cosas, se procede al archivo de la presente queja, lo anterior no sin antes agradecerle por denunciar una presunta infracción a las normas que amparan los derechos de los consumidores, hecho que es de gran importancia dado el objetivo misional de esta Superintendencia.

Atentamente,



Firmado digitalmente
por: NEYIRETH
YURLEY BRICENO
RAMIREZ
Fecha: 2024.04.26
14:01:40 COT
Razón: Delegatura
Protección Consumidor
Ubicación: Bogotá,
Colombia.

NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ
DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Elaboró: ZAYDHA GAMBOA
Revisó: NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ
Aprobó: NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ