

SUPERINDUSTRIA ORDENA A FALABELLA DE COLOMBIA S.A. CUMPLIR CON LA ENTREGA DE PRODUCTOS ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE SU PÁGINA WEB

- ***En la resolución también se ordena la implementación de un plan de mejoramiento que garantice la continuidad del negocio en condiciones de calidad, previendo la situación actual de crisis.***
- ***En averiguación preliminar se evidenciaron: incumplimientos en las fechas de entrega, continuas reprogramaciones y cancelaciones en entregas, entre otras.***

Bogotá D.C., 10 de junio de 2020. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad nacional de protección al consumidor, mediante Resolución No. 26282 de junio del 2020, impartió una orden administrativa a FALABELLA DE COLOMBIA S.A., para que cese las prácticas que estarían vulnerando los derechos de los consumidores, ante las posibles irregularidades en la entrega de los productos que son adquiridos a través de su página web, en particular, desde el 25 de marzo del año en curso, cuando inició la medida de aislamiento preventivo obligatorio impuesta por el Gobierno Nacional, la cual incrementó la adquisición de productos a través del comercio electrónico.

La medida se adoptó luego de conocer las denuncias presentadas en la Entidad y el incremento considerable de las reclamaciones en la herramienta SIC FACILITA donde se evidenció que, al parecer, desde que inició la medida de aislamiento preventivo obligatorio por el COVID-19, se han registrado incumplimientos en las fechas de entrega de los productos, continuas reprogramaciones y cancelaciones de las órdenes de los consumidores que han adquirido a través de la página web de FALABELLA DE COLOMBIA S.A. Además, se han recibido quejas por presuntas irregularidades en los canales de atención al cliente, lo cual habría impedido el ejercicio del derecho a la reclamación que le asiste a los consumidores ante las inconformidades que han presentado con el servicio de entrega.

La Superintendencia de Industria y Comercio, adelantó una averiguación preliminar, en el marco de la cual, observó que al parecer:

- La entrega de los productos no tiene lugar en los rangos de fechas ofrecidos a los consumidores.
- En el proceso de compra no se advierten los retrasos que está presentando la operación logística como consecuencia de la emergencia sanitaria por el COVID-19.
- No se estaría informando de manera adecuada a los consumidores sobre su derecho a la reversión del pago.

PRENSA: Paola Casallas Z. ~ Tel. 3114548534 ~ Mail: lcasallas@sic.gov.co

- Hay dificultades para establecer contacto en la línea de atención al cliente por los prolongados tiempos de espera, cortes súbitos y no respuesta a correos electrónicos.
- Entrega de productos en malas condiciones o con empaques manipulados o violentados, lo cual lo pondría en situación de riesgo a los consumidores en las actuales circunstancias de pandemia.
- Presunta falta de claridad respecto de la disponibilidad del producto seleccionado, pues este debe pasar por un proceso de validación de inventario que es posterior a la culminación de la transacción, de manera que la información con la cual cuentan para hacer el pago no sería cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada.

En la misma resolución y en aras de garantizar los derechos de los consumidores en el marco de la emergencia sanitaria, la Superintendencia de Industria y Comercio ordenó el CESE de prácticas vulneradoras de los derechos de los consumidores, para lo cual FALABELLA DE COLOMBIA S.A. deberá:

1. INSTALAR en la página web <https://www.falabella.com.co/falabella-co/>, una ventana que emerja automáticamente o *pop-up*, en la página de inicio del sitio y en la ventana emergente denominada "Producto(s) agregado(s) a la bolsa de compras", una vez se ha seleccionado un producto y el destino para su despacho a domicilio, en la cual se brinde información clara y visible sobre los retrasos que pueden presentarse en la entrega de los productos con ocasión de la emergencia suscitada por el COVID-19 y el derecho a la reversión del pago por dicho incumplimiento.

2. DISPONER en la página web <https://www.falabella.com.co/falabella-co/> un aparte, accesible y visible en la página de inicio, denominado "Reversión del pago", en el cual se brinde información a los consumidores sobre el trámite para solicitar la devolución del dinero.

3. PRESENTAR un plan de mejoramiento en el que se planteen las acciones y estrategias que garanticen la continuidad del negocio en condiciones de calidad, para garantizar tiempos de entrega oportunos, la atención oportuna de las solicitudes de garantías, mecanismos para garantizar el derecho a la reclamación y la atención oportuna de PQR, mecanismos que permitan la validación de disponibilidad de productos previamente a la realización del pago por parte del consumidor, y las acciones para mejorar el proceso de alistamiento, embalaje y distribución de los productos.

4. REMITIR en el término de diez (10) días, informe que dé cuenta del cumplimiento de la entrega de los productos adquiridos desde la medida de aislamiento preventivo y cuya fecha de entrega se encuentre vencida. Con dicho informe debe acreditarse la entrega o la solución dada a los consumidores ante la imposibilidad de cumplir con la entrega.

PRENSA: Paola Casallas Z. ~ Tel. 3114548534 ~ Mail: lcasallas@sic.gov.co

5. AJUSTAR las fechas en la opción de entrega denominada “Fecha programada”, acorde con los tiempos actuales de entrega que la sociedad pueda garantizar.

6. ENTREGAR los productos en un embalaje que permita su aislamiento de forma tal que se proteja al consumidor que lo recibe del posible contagio por contacto.

7.FORTALECER los canales de atención y comunicación al consumidor, de manera que se optimicen los tiempos de respuesta y se brinde información veraz, fidedigna, suficiente y actualizada sobre las inconformidades de los consumidores. De igual manera, se debe mejorar la capacidad de respuesta de la asistente virtual “Paula” o limitar su funcionalidad a la atención de preguntas frecuentes, de manera que no genere expectativas de atención pormenorizada.

Contra el acto administrativo NO procede recurso alguno. El incumplimiento de las órdenes impartidas puede acarrear multas hasta por 1.000 (mil) salarios mínimos legales vigentes.

*¡Superintendencia de Industria y Comercio,
confianza que construye progreso!*

PRENSA: Paola Casallas Z. ~ Tel. 3114548534 ~ Mail: lcasallas@sic.gov.co