



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025721043

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Fecha Jue 18/12/2025 12:02 PM

Para LAURAEMILIANO1930@GMAIL.COM <LAURAEMILIANO1930@GMAIL.COM>; CONTACTENOS@SIC.GOV.CO <CONTACTENOS@SIC.GOV.CO>; NOTIFICACIONJUDICIAL@BANCOFALABELLA.COM.CO; <HABEASDATACLIENTES@FALABELLA.COM.CO>

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM <ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>

 4 archivos adjuntos (3 MB)

6758515.pdf; 6758517.pdf; 6758518.pdf; Respuesta Email Firmado 2025721043 - 18122025.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2025541542

Rad. 2025721043

Cod 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: INCUMPLIMIENTO EN ENTREGA Y SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN INMEDIATA DE DINERO

Estimada Señora Castañeda;

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 2025721043, mediante la cual narra una serie de hechos que sucedieron con Falabella en la entrega de la compra realizada.

« Yo, Laura Tatiana Castañeda Machado, identificada con cédula No.1.006.385.531 , presento queja contra Falabella de Colombia S.A.

El día 29 de noviembre realicé una compra en línea por valor de \$1.122.900, con número de pedido 3215084473, cuya fecha de entrega estaba programada entre los días 03 y 05 de diciembre 2025

El pedido no fue entregado en la fecha acordada, lo reprogramaron con fecha maxima de entrega el 12 de diciembre y posteriormente fui contactada por Falabella informándome que el producto no sería

entregado, configurándose un claro incumplimiento del contrato de compraventa.

En virtud del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, solicito la devolución inmediata y total del dinero pagado, a través del mismo medio de pago utilizado, sin bonos ni saldos a favor.

Adjunto comprobante de pago y evidencia de las conversaciones»

Con el ánimo de dar respuesta a su petición, es importante aclarar que, de conformidad con las leyes 1341 de 2009 y 1369 de 2009, modificadas por la Ley 1978 de 2019, la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora, así como de las diferentes clases de servicios postales.

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Así las cosas, mediante la presente comunicación, la CRC se permite aclarar y responder, de manera general, los puntos de su comunicación que se encuentran relacionados directamente con las funciones que ostenta, a saber, sobre los tiempos de entrega del objeto postal.

En primer lugar, es de mencionar que la Ley 1369 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, establece el régimen general de prestación de los servicios postales y determina las competencias de las entidades encargadas de la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Así mismo, establece las condiciones y requisitos para la prestación de servicios postales por parte de los operadores postales, en tanto que la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, es la entidad facultada para vigilar, controlar y velar por el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los usuarios.

Ahora bien en relación a su solicitud, es de indicar que la regulación en materia de servicios postales delimita su ámbito de aplicación en los siguientes términos:

ARTÍCULO 2.2.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los operadores y los usuarios de los servicios postales, en virtud del ofrecimiento y prestación de esta clase de servicios.

PARÁGRAFO 1. Los operadores postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley 1369 de 2009, deberán dar pleno cumplimiento a lo dispuesto en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO II.

PARÁGRAFO 2. El CAPÍTULO 2 del TÍTULO II no es aplicable a los casos en que se prestan servicios postales en los que las características del servicio y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas.

Así pues, la empresa FALABELLA no es un prestador de servicios postales, pues no se encuentra habilitado como operador postal oficial en Colombia, según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Pues corresponde a las empresas registradas y habilitadas ofrecer en ofrecer servicios postales.

Con fines ilustrativos le informo que por disposición del artículo 21 de la Ley 1369 de 2009, la Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, las Leyes 256 de 1996 y 510 de 1999 y el Decreto 3666 de 2002.

Finalmente, en virtud del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de manera paralela damos traslado de esta comunicación a la SIC y a Falabella para que conozcan, sobre su solicitud.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Proyectó: Luz Mireya Garzón

Traslado por competencia:

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
Superintendencia de Industria y Comercio
Mail contactenos@sic.gov.co

Señores

FALABELLA

Email: notificacionjudicial@bancofalabella.com.co; habeasdataclientes@falabella.com.co

Finalmente, le solicitamos diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#). La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.**

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.