

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RADICACIÓN: 17-218546--0

FECHA: 2017-06-26 22:27:53

DEP: 4005 GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACION

EVE: 362 DEMANDA

TRA: 400 DEMANDA PROTECCI CONSUMIDOR JURISDICCIONAL FOLIOS: 2

ACT: 411 PRESENTACION

Bogotá D.C.  
4005

Señor (a) (es):

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
DELEGATURA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES**

**Asunto:** Radicación: 17-218546--0

Trámite: 400

Evento: 362

Actuación: 411

**Ref.: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ART. 56 DE LA LEY 1480 DE 2011**

El(los) aquí demandante(s), por medio del presente escrito me(nos) permito(permitimos) impetrar demanda de acción acción de protección al consumidor art. 56 de la ley 1480 de 2011 de conformidad con la siguiente información:

**DATOS DEL DEMANDANTE**

Tipo de Identificación: Cedula de Ciudadania

Identificación: 13808659

Primer Nombre: ALVARO

Segundo Nombre:

Primer Apellido: ORTIZ

Segundo Apellido: CASTELLANOS

Dirección: Carrera 54 5544 bLOQUE B5 Apartamento 412 Pablo VI

País: COLOMBIA

Departamento: BOGOTÁ

Ciudad: BOGOTA D.C.

Correo Electrónico: alvaro.oycsoft@gmail.com

**DATOS DEL DEMANDADO**

Tipo de Persona: JURIDICA

Tipo de identificación: NIT

Número de identificación: 900017447

Cra. 13 #27- 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos más con el medio ambiente

MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



Nombre Completo: FALABELLA DE COLOMBIA S.A.  
País: COLOMBIA  
Departamento: BOGOTÁ  
Ciudad: BOGOTÁ D.C.  
Dirección: LEY PROTECCION DATOS PERSONALES  
Correo Electrónico: LEY PROTECCION DATOS PERSONALES

## **RECLAMO DIRECTO**

Manifiesto que efectué el reclamo directo ante el productor y/o proveedor, de forma VERBAL, el día 10/05/2017.

No obstante lo anterior, me permito indicar bajo la gravedad de juramento que el demandado no expidió la respectiva constancia, de conformidad con el literal c) del numeral 5° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Así mismo, me permito indicar que el demandado dio respuesta a mi reclamación el día 31/05/2017, manifestando enviar el equipo a revision tecnica.

## **DECLARACIÓN DE VULNERACIÓN CONCRETA DE LOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR O USUARIO**

### **HECHOS**

1. Las partes de este proceso tienen una relación derivada de: compra de un seguro todo riesgo para el celular de mi hija
2. El derecho que como consumidor o usuario ha sido vulnerado es: no se han manifestado respecto al reclamo por dano en el celular el cual ampara el seguro contratado
3. Las circunstancias que rodearon el asunto materia de la demanda se concretan en: El 1 de abril 2017 compre un seguro para el celular de mi hija que cubre todo riesgo. El 10/05/2017 se hizo reclamacion pues el telefono se cayo y se dano. Falabella recibio la queja, TECNOLIGICSA ZF con el nro de reclamo 61984 hizo la evaluacion del dano y a la semana entregaron su diagnostico. Mi queja es que hoy 27 de junio, mas 45 dias de espera, no he recibido respuesta sobre el caso, cada vez que los llamo responden con evasivas: ya colocamos un email con el caso, esta tarde le llamamos, en fin, una serie de evasivas y una tomadera de pelo que muestra la falta de seriedad y responsabilidad sobre el seguro a que se comprometieron. Sin embargo, he tenido que pagar a Claro el servicio por los 2 meses que a hoy se han facturado y que no se ha podido utilizar por causa de la demora. En el mercado de reparacion de celulares dicen que es tipo de arreglo se hace en maximo 2 horas. Me siento engañado, se han aprovechado ofreciendome un servicio por el cual no tienen interes de cumplir.
4. La empresa contratada por Falabella para evisar el dano del equipo, Technologics ZF sas ya dio su diagnostico hace mas de un mes y a hoy 27 de junio falabella no se ha manifestado con nosotros

### **PRETENSIONES**

1. Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario

### **FUNDAMENTO DE DERECHO**

Invoco como fundamento normativo para hacer valer los derechos que me asisten, los artículos 56 y 58 de la Ley 1480 de 2011, contentiva del Estatuto del Consumidor.



## PRUEBAS

1. otraPrueba\_soportesFalabella.pdf

## NOTIFICACIONES

La parte demandante recibirá notificaciones en (alvaro.oycsoft@gmail.com CR 54 55 44 AP 412 BL B5)  
La parte demandada recibirá notificaciones en ( DESCONOCIDA)

---

ALVARO ORTIZ CASTELLANOS

**Nota:** Las decisiones de los trámites y los procesos adelantados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán adoptadas dentro de los términos estipulados en las disposiciones legales que los regulen, atendiendo el debido proceso.

