



), INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

11 - 5 9 9 5 5

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2011

(28 OCT. 2011)

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación No. 11-76967

EL DIRECTOR DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Decreto 3523 de 2009 y el Decreto 3466 de 1982 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que esta Superintendencia en uso de las facultades conferidas por el numeral 38 del artículo 1º del Decreto 3523 de 2009, realizó visita de inspección en las instalaciones del establecimiento de comercio Bucattini, de propiedad de la señora Margarita Andrade Bonilla, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones que sobre protección al consumidor trae el Decreto 3466 de 1982.

SEGUNDO: Que en la visita mencionada se verificó el cumplimiento de la Circular Externa 0015 del 7 de junio de 2011.

En dicha visita se observó que en las cartas no se informa al cliente que el IVA se encuentra incluido en el precio y que el texto de propina sugerida, no se encuentra en las cartas, ni en las facturas, de igual manera, no se le hace observación al consumidor al momento de pagar si desea o no cancelar la propina.

TERCERO: Que con base en los hechos anotados, se inició mediante la respectiva solicitud de explicaciones, la presente actuación administrativa por la presunta violación de los artículos 14 y 31 del Decreto 3466 de 1982, y el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

CUARTO: Que la investigada no dio respuesta a la solicitud de explicaciones emitida por este Grupo de Investigaciones el 30 de junio de 2011.

QUINTO: Que se aportaron las siguientes pruebas:

5.1. Recaudadas de oficio:

- 5.1.1. Copia del formulario del Registro Único Tributario (fl. 5).
- 5.1.2. Copia de la carta de los productos (fls. 6 a 10).

5.2. Por parte de la investigada:

No aportó prueba alguna.

SEXTO: Marco Jurídico.

actuación administrativa

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, Estatuto de Protección al Consumidor, es obligación de los productores y comercializadores brindar información veraz y suficiente respecto de los bienes y servicios que ofrezcan en el mercado. En tal sentido, están prohibidas las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no corresponda con la realidad, así como las que induzcan o puedan inducir a error respecto de la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las características, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad de los bienes o servicios ofrecidos.

En este orden de ideas, cuando un productor o expendedor brinda información a los consumidores o emplea una determinada propaganda comercial, ésta debe ser veraz y suficiente, por lo que aspectos como el precio correcto o las condiciones objetivas, sus limitaciones y restricciones deben ser expresados de tal manera que no tengan la potencialidad de inducir en error.

Por su parte, el artículo 31 del Decreto 3466 de 1982 establece que todo productor o expendedor es responsable por la inobservancia del deber de información con suficiencia y veracidad, de suerte que el consumidor pueda tomar una decisión razonable de compra.

SÉPTIMO: El caso concreto.

Precisado lo anterior, habrá de abordarse el examen pertinente en orden a determinar el investigado infringió las normas previstas en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, y del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, los cuales hacen alusión a que toda la información que se ofrezca al público debe ser veraz y suficiente, quedando prohibidas las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no corresponda a la realidad o induzcan a error, estando a cargo del productor o expendedor del bien o servicio ofrecido responder por el engaño generado al consumidor.

Analizado el caso objeto de estudio, esta Dirección observa que la presente investigación se inició por la presunta violación de los artículos 14 y 31 del Decreto 3466 de 1982, y el Capítulo Segundo Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, motivo por el cual, se expidió la solicitud de explicaciones No. 11-76967-2 del 30 de junio de 2011, la cual fue enviada al establecimiento de comercio Bucattini a la dirección que aparece en el Registro Único Empresarial (fl. 13).

Solicitud de explicaciones que no fue devuelta por correo certificado, ni respondida por la investigada, otorgándose en ella la oportunidad legal para aportar o solicitar la práctica de pruebas que le permitieran exonerarse de responsabilidad o desvirtuar lo encontrado en la visita de inspección, circunstancia que en el presente caso no ocurrió, motivo por el cual esta Dirección adoptará la presente decisión teniendo como base lo señalado en el acta de inspección realizada por esta Superintendencia el 22 de junio de 2011.

La presente actuación administrativa tiene como objeto analizar si la investigada cumple con las disposiciones de protección al consumidor, en materia de información sobre la voluntariedad de propina, la forma de pagarla y los anuncios que deben hacer los expendedores de comida y bebida sobre la materia y la publicidad otorgada a los consumidores en relación con los productos que ofrece.

Así las cosas y analizando las piezas procesales recaudadas de oficio por esta Entidad, se tiene que a folios 6 a 10 del plenario, obra copia de la carta de los productos ofrecidos a los clientes, en la cual no se indica el texto de voluntariedad de la propina, de conformidad con el numeral 2.4.2., de la Circular Única de esta Entidad, la cual estableció la obligación a los propietarios de establecimientos de comidas y bebidas de informar a los consumidores, sobre la voluntariedad de

actuación administrativa

la propina, a través de la inclusión del siguiente texto en afiches visibles al público, cartas y listas de precios:

"ADVERTENCIA PROPINA: Se informa a los consumidores que este establecimiento de comercio sugiere a sus consumidores una propina correspondiente al XX% (indicar el porcentaje que se sugiere) del valor de la cuenta, el cual podrá ser aceptado, rechazado o modificado por usted, de acuerdo con su valoración del servicio prestado. Al momento de solicitar la cuenta, indíquelo a la persona que lo atiende si quiere que dicho valor sea o no incluido en la factura o indíquelo el valor que quiere dar como propina.

En caso de que tenga algún inconveniente con el cobro de la propina, comuníquese con la Línea de Atención de la Superintendencia de Industria y Comercio para que radique su queja, a los teléfonos: En Bogotá 6513240 , para el resto del país línea gratuita nacional: 018000-910165."

En el caso particular, esta información no se encuentra de forma visible en el establecimiento, como tampoco en las facturas de venta, ni en las cartas en las que ofrece sus productos, como tampoco en avisos fijados a la entrada del establecimiento, igual se constató en la visita (fl. 4), que no se pregunta al cliente al momento de pagarse la cuenta si desea o no cancelar la propina.

Así las cosas, es del caso precisar que dentro del acervo probatorio que obra en el plenario, no reposa prueba alguna que permita establecer que efectivamente la denunciada cumplió con las obligaciones establecidas para informar a los consumidores sobre la voluntariedad de la propina, por cuanto, la investigada a pesar de haber recibido la solicitud de explicaciones en la cual se le concedió el derecho de defensa y contradicción, no hizo uso de uso de dichos mecanismos, sino que por el contrario, guardo silencio frente a los hechos objeto de queja, motivo por el cual la decisión adoptada mediante la presente resolución se tomó teniendo en cuenta los hechos descritos por el consumidor en su queja y por la visita de inspección realizada.

En consecuencia, esta instancia procede a imponer las sanciones que se deriven del incumplimiento del artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, toda vez que no suministró información veraz frente al pago de la propina.

OCTAVO: Sanción administrativa.

Encontrándose demostrada la violación de lo preceptuado en los artículos 14 y 16 del Decreto 3466 de 1982 y teniendo en cuenta que el artículo 32 del mismo estatuto remite en materia de sanciones administrativas, relacionadas con la responsabilidad de los productores en razón de las marcas, las leyendas y la propaganda comercial, al literal a) del artículo 24 ibídem, con el fin de que se imponga la sanción correspondiente, se tendrán en cuenta que la publicidad se encontraba en los empaques de productos de la investigada, siendo esta una promoción aplicable en todo el país lo cual conlleva a un universo de consumidores que pudieron verse afectados por la conducta descrita.

Como quiera que en el asunto sub examine se probó que hubo violación de los citados artículo y teniendo en cuenta que la multa a imponer está enmarcada en el rango de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, esta Dirección sancionará a la sociedad investigada con la suma de cinco millones trescientos cincuenta y seis mil pesos (\$5.356.000) M/cte., equivalentes a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección

actuación administrativa

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Imponer una multa a la señora Margarita Andrade Bonilla, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.116.233.507, propietaria del establecimiento de comercio Bucattini, por la suma de cinco millones trescientos cincuenta y seis mil pesos (\$5.356.000) equivalentes a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

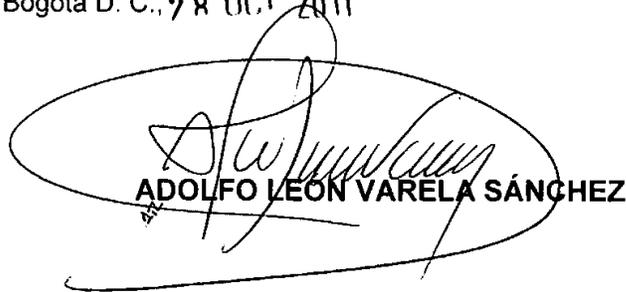
PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 050000249, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional – Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, Nit. 899999090-2. El pago deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución y acreditarse en la ventanilla de Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la señora Margarita Andrade Bonilla, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.116.233.507, propietaria del establecimiento de comercio Bucattini o a quien haga sus veces, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante el Director de Protección al Consumidor y el de apelación para ante el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 28 OCT 2011

El Director de Protección al Consumidor.



ADOLFO LEÓN VARELA SÁNCHEZ

Notificación

Investigada:

Establecimiento de comercio:

Propietaria:

Identificación:

Dirección:

Ciudad

Bucattini.

Margarita Andrade Bonilla.

C.C. No. 1.116.233.507

Carrera 13 No. 27 - 00 Local 3

Bogotá D.C.