



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 90323-2016

(28 DIC 2016)

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación No. 14 - 47420.

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por las Leyes 1437 y 1480 de 2011 y el Decreto 4886 de 2011.

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que por medio de la **Resolución 19846** de 20 de abril de 2016¹ (folios 672-677), esta Dirección ordenó el cierre del periodo probatorio del expediente **No.15-73076** y decretó la acumulación de unas actuaciones administrativas así:

"(...)

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar la acumulación de la actuación administrativa radicada bajo el número 15-73076, a la investigación tramitada con el número 14-47420, de conformidad con lo establecido en el considerando décimo segundo de la presente Resolución

(...)"

En ese orden, en el numeral décimo segundo de la citada Resolución, se estableció al tenor literal:

"12.1. Que de acuerdo con la información remitida por la CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, este Despacho constató la trazabilidad de los propietarios de los establecimientos de comercio objeto de investigación, esto es: (i) DINI ESTIBAS; (ii) MUEBLES FIOTT; (iii) FIOTTI; (iv) MUEBLES FIOTTI OUTLET; (v) ACCESORIOS DINI; (vi) BRUNATI-INTERIOR y (vi) FIOTTI, tal y como se precisa en el cuadro que sigue de la siguiente manera:

TRAZABILIDAD DE LOS PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO OBJETO DE INVESTIGACIÓN							
Establecimientos de Comercio	"MUEBLES FIOTTI OUTLET" - MATRÍCULA No.:	"MUEBLES FIOTT" - MATRÍCULA No.:	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.:	"DINI ESTIBAS" - MATRÍCULA No.:	"BRUNATI INTERIOR" - MATRÍCULA No.:	"ACCESORIOS DINI" - MATRÍCULA No.:	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.:
Sociedades investigadas	02225658-	02185397-	01221425-	02447811-	01220618-	01554625-	01977019 -

¹ Acto administrativo que se comunicó en debida forma, según obra a folio 682 de este expediente.

Por la cual se decide una actuación administrativa

TRAZABILIDAD DE LOS PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO OBJETO DE INVESTIGACIÓN							
Establecimientos de Comercio Sociedades investigadas	"MUEBLES FIOTTI OUTLET" - MATRÍCULA No.: 02225658-	"MUEBLES FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 02185397-	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 01221425-	"DINI ESTIBAS" - MATRÍCULA No.: 02447811-	"BRUNATI INTERIOR" - MATRÍCULA No.: 01220618-	"ACCESORIOS DINI" - MATRÍCULA No.: 01554625-	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 01977019 -
TOLDINI S.A.S., AHORA TOLDINI S.A.S, EN LIQUIDACIÓN	20/06/2012	08/03/2012	16/02/2012	02/05/2014	15/02/2012	15/02/2012	25/03/2010
	20/02/2014	20/02/2014	20/02/2014		20/02/2014	20/02/2014	
ROMATI S.A., EN LIQUIDACIÓN			10/06/2010		10/06/2010	10/06/2010	
			04/10/2010		12/10/2010	12/10/2010	
SULMET S.A.	21/10/2013	21/10/2013	21/10/2013		21/10/2013	21/10/2013	
POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN	03/02/2015	03/02/2015	03/02/2015	09/02/2015	09/02/2015	03/02/2015	24/03/2015
SECHI S.A., EN LIQUIDACIÓN			23/08/2005		23/08/2005	13/05/2008	
			13/05/2008		13/05/2008		
SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN			10/08/2004		23/08/2005	31/08/2006	
			31/08/2006		31/08/2006		

De la anterior relación, se constata que las sociedades materia de estudio han sido y son los propietarios de los establecimientos de comercio que hacen parte de los procedimientos administrativos sancionatorios identificados con los números 15-73076 y 14-47420, que se adelantan en la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor.

12.2. Qué asimismo, se advierte de la respuesta presentada por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia, la existencia de sendas demandas que cursan en esa Dependencia, en contra de TOLDINI S.A.S., ahora TOLDINI S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, ROMATI S.A., EN LIQUIDACIÓN, POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN y SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN, tal y como se observa en el siguiente consolidado:

SOCIEDAD DEMANDADA	DEMANDAS EN TRÁMITE
POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN	9
ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	3
SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN	1
TOLDINI S.A.S. ahora TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN	54
NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS	67

12.3. Que del mismo modo, esta Dirección pone de presente el cúmulo de denuncias presentadas por distintos consumidores en contras de las sociedades y establecimientos de comercio objeto de investigación y, que fueron acumuladas a los

Por la cual se decide una actuación administrativa

expedientes administrativos radicados bajo los números 14-47420 y 15-73076, de la siguiente manera:

INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA No. 14-47420	
DENUNCIA No.	SOCIEDAD Y/O ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO DENUNCIADO
14-047420- -00000-0000	TOLDINI S.A.S. ahora TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN
14-068005- -00000-0000	MUEBLES FIOTTI OUTLET
14-104708- -00000-0000	TOLDINI S.A.S. ahora TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN
NÚMERO TOTAL DE DENUNCIAS	3

INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA No. 15-73076	
DENUNCIA No.	SOCIEDAD Y/O ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO DENUNCIADO
15-073076- -00000-0000	POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN
14-185334- -00000-0000	MUEBLES FIOTTI OUTLET
15-165001- -00000-0000	BRUNATI INTERIOR
15-162397- -00000-0000	TOLDINI S.A.S. ahora TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN
NÚMERO TOTAL DE DENUNCIAS	4

12.4. Que de otra parte, se avizora que POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, en los escritos radicados bajo los números 15-73076- -00030-0000 y 15-73076- -00031-0000, manifiesta lo siguiente: "(...) Que mediante Resolución 48209 de 2015, la Entidad mencionada en el numeral anterior, excluyó de la presente investigación, sin justificación legal alguna a la sociedad TOLDINI S.A.S. siendo esta sociedad, la anterior propietaria, con relación a POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, de los establecimientos de comercio BRUNATI INTERIOR y fiotti y muebles Fiott²."

12.5. Que por lo tanto, conforme a los principios de eficacia³ y economía⁴ previstos en los numerales 11 y 12 del artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a efectuar la acumulación de la actuación administrativa de la referencia al procedimiento sancionatorio tramitado con el número 14-47420, teniendo en cuenta que dicha figura jurídica, se encuentra reglada en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, así:

"Artículo 36. Formación y examen de expedientes. Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad (...)". (Subrayados fuera del texto original).

12.6. Que sobre el particular, en reciente sentencia el Honorable Consejo de Estado⁵ arguyó que la acumulación en sede administrativa, procede cuando se cumplen los requisitos que se enuncian a continuación:

² Manifestación realizada por la sociedad investigada a folio 318 (vto.) y 326 (vto.).

³ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

"Artículo 3°. Principios. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales. Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. (...)

11. En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa". (Negritas y subrayados fuera del texto original).

⁴ Ibidem:

"12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas". (Negritas y subrayados fuera del texto original).

⁵ CONSEJO DE ESTADO; SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO; SECCIÓN PRIMERA; Consejero Ponente: MARCO ANTONIO VELILLA MORENO; Expediente No. 25000-23-24-000-2003-01130-01; Actor: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. E. S. P; Demandado: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS; Fecha: 5 de junio de 2014.

Por la cual se decide una actuación administrativa

"(...) se desprende que son tres (3) los requisitos que se deben acreditar para la acumulación en materia de procedimientos administrativos: 1. Que se tramiten ante la misma autoridad. 2. Que tengan relación íntima. 3. Que se eviten decisiones contradictorias (...) dicha acumulación resulta no sólo procedente sino también conveniente en el marco de los principios de economía y celeridad de las actuaciones administrativas (...)". (Negrillas y Subrayados fuera del texto original).

Así las cosas, se considera que a la luz de la norma y de la jurisprudencia antes citada, la acumulación de los expedientes administrativos resulta procedente para el caso en concreto, toda vez que se verifica la existencia de los mencionados requisitos, así: (i) las actuaciones administrativas radicadas bajo los números 15-73076 y 14-47420, cursan ante esta misma Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor; (ii) se observa que los procedimientos administrativos versan sobre cuestiones conexas, en tanto que TOLDINI S.A.S., ahora TOLDINI S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, ROMATI S.A., EN LIQUIDACIÓN, SULMET S.A., así como POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A., EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN, y el señor ROBERTO MACÍAS BELLO son investigados por presuntas infracciones a la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor-; del mismo modo, se vislumbra una relación íntima en tanto que los establecimientos de comercio DINI ESTIBAS, MUEBLES FIOTT, FIOTTI, MUEBLES FIOTTI OUTLET, ACCESORIOS DINI, BRUNATI-INTERIOR y FIOTTI, con el transcurrir del tiempo han estado bajo la propiedad de las personas jurídicas objeto de investigación de las actuaciones identificadas con los números 15-73076 y 14-47420; asimismo, se advierte la existencia de un número considerable⁶ de demandas y denuncias que cursan ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia y, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, respectivamente y (iii) finalmente este Despacho pone de presente que con la acumulación de los expedientes administrativos pretende evitar que se profieran decisiones contradictorias.

(...)".

Teniendo en cuenta el aparte antes transcrito y la orden de acumulación de la actuación administrativa radicada bajo el número 15-73076 a la investigación tramitada con el número 14-47420 impartida por medio de la Resolución 19846 de 20 de abril de 2016, se procederá a realizar la descripción de todas las actuaciones administrativas que se surtieron en cada una de las investigaciones.

SEGUNDO: Que en ese orden, se tiene que en el curso de la investigación administrativa identificada con el **No. 14-47420**, se profirió la **Resolución No. 46932 de 31 de julio de 2014** (folios 101-107), por medio de la cual se inició una investigación administrativa en contra de **TOLDINI S.A.S., AHORA EN LIQUIDACIÓN**⁷, con Nit. 900.384.214-1, **ROMATI S.A., EN LIQUIDACIÓN**⁸, con Nit. 900.223.832-3 y **SULMET S.A.**, con Nit. 900.528.711-0, por la posible vulneración a las disposiciones sobre calidad e información establecidas en los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011.

Aunado a lo anterior, en dicho acto administrativo se estableció que **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, presuntamente también podía estar incurso en la trasgresión de las disposiciones que tratan el asunto de información pública de precios, publicidad, promociones y ofertas establecidas en los artículos 26, 29, 30 y 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1.1.2, 2.1.2.1 y 2.1.2.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

Las imputaciones fácticas endilgadas se dieron con ocasión de los hallazgos encontrados en la etapa de averiguación preliminar, en donde se evidenció lo que a continuación se expone.

2.1. Que esta Dirección, en uso de las facultades legales mencionadas, conoció de las quejas

⁶ En el plenario de los expedientes administrativos materia de estudio, se observa que cursan ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia un total de 67 demandas, así como la existencia de 7 denuncias presentadas ante esta Dirección.

⁷ De conformidad con el certificado de existencia y representación de la sociedad obrante a folios 721 y 722.

⁸ De conformidad con el certificado de existencia y representación de la sociedad obrante a folios 719 y 720.

Por la cual se decide una actuación administrativa

presentadas por las señoras **MARCELA SALGUERO CRUZ** y **YURY MARISOL ALDANA BURITICÁ**, según las cuales denunciaron a la sociedad **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, pues presuntamente se encuentra incurso en conductas violatorias del régimen de protección al consumidor, por cuanto no cumple con los tiempos de entrega de los productos que ofrece y vende en sus establecimientos de comercio, no obstante haber plazos pactados en las facturas de compraventa. Las quejas manifestaron en su denuncia lo que se transcribe a continuación:

Queja de Marcela Salguero Cruz (folios 1-3)	Queja de Yury Marisol Aldana Buriticá (folios 4-5)
<p>EL 31 DE ENERO COMPRÉ EN ESE ALMACÉN UN MUEBLE, EL CUAL SEGÚN FACTURA DICE QUE LLAGABA DEL 17 AL 24 DE FEBRERO, AL VER QUE NO LLEGABA FUI PERSONALMENTE AL ALMACEN EN DONDE ME DIJERON QUE NO TENIAN SISTEMA Y QUE NO SABIAN CUAL ERA EL ESTADO DE MI COMPRA.</p> <p>DESPUES LLAMÉ A LA LINEA DE ATENCION AL CLIENTE Y ME DIJERON QUE LLEGABA EL 15 DE MARZO. HOY 5 DE MARZO ME LLAMARON A DECIRME QUE ME LLEGABA EL 24 DE MARZO, ES DECIR DOS MESES DESPUES. EN LA FACTURA DICEN QUE NO SE ACEPTAN CAMBIOS, NO SE DEVUELVE DINERO Y NO SE INDEMNIZA EN CASO NI SE HACEN RESPONSABLES EN CASO QUE EL PRODUCTO NO LLEGUE A TIEMPO. ES DECOR, LES COMPRO UN PRODUCTO Y ELLOS MELO ENTREGAN QUIENDO QUIERAN. EXIGO UNA SANCIÓN A ESTA EMPRESA, LA CUAL SEGÚN REDES SOCIALES A TODO EL MUNDO LE HAN INCUMPLIDO. INCLUSO SALIERON EN UN ARTÍCULO DE LA REVISTA DINERO EN EL 2013 Y NADIE HACE NADA????” (sic).</p>	<p>“(...) Hemos sido víctimas de este almacén en donde además de utilizar publicidad engañosa no se cumple con los plazos de entrega pactados en la factura, prometen la entrega en 20 días, pero pasan más de dos meses y no entregan, lo curioso es que llegas a su almacén y ves a cantidad de gente reclamando por lo mismo, se deben tomar medidas este tipo de negocios en donde trabajan con la plata del cliente a quien el (sic) hacen pagar por anticipado por un servicio que nunca entregan oportunamente”.</p>

Así mismo, este Despacho tuvo conocimiento de un número considerable de demandas, (de las cuales se tratará más adelante), presentadas por los consumidores ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia en contra las sociedades **TOLDINI S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, con Nit. 900.384.214-1, **ROMATI S.A., EN LIQUIDACIÓN**, con Nit. 900.223.832-3 y **SULMET S.A.**, con Nit. 900.528.711-0, en donde se tiene que la infracción más recurrente es la falta de calidad tanto de los bienes como de la prestación de los servicios que se ofrecen en los establecimientos de comercio de su propiedad, es decir en **Brunati-Interior, Fiotti y Muebles Fiott**, entre cuyas demandadas se tomaron aleatoriamente las que a continuación se relacionan contra la sociedad Toldini S.A.S. EN LIQUIDACIÓN:

Nº RADICACIÓN	DEMANDANTE	RESUMEN MOTIVO
14-25967	Sebastián Sequeda Rodríguez	“Solicitar la devolución del dinero de una compra que realicé el día 20 de octubre del año 2013...y tal entrega jamás se realizó... falta de calidad..., falta de respeto...”
13-286428	Cristel Dayan Moreno	“El 11 de agosto compré un sofá cama en el almacén Fiotti... con una garantía de 1 año; en octubre el mueble se descoció y averiguando por la garantía... yo debo correr con el costo del transporte de ida y vuelta... en noviembre me salieron con que ya no recibían garantías sino hasta después del 15 de Enero del 2014...”
13-216336	Benjamin Díaz Zárate	“el Almacén Fiotti incumplió 2 veces las obligaciones del contrato del contrato que celebramos con ellos en Enero 13 de este año. En primer lugar incumplió la fecha de entrega de los muebles. Y en segundo lugar, incumplió con la calidad de los

Por la cual se decide una actuación administrativa

		<i>productos comprados. Es evidente que los objetos que nos pretendían entregar no corresponden a lo que ellos exhiben en sus vitrinas y almacenes. Esto significa que engañan a sus clientes diciéndoles que van a entregar productos de una calidad que realmente no se ajusta a la realidad.”</i>
13-132006	Carolina Cortés Basto	<i>“El día 11 de febrero del 2013 cancelé el valor en Almacenes FilOTTI ... por la compra de un camarote la fecha de entrega de dicho camarote era el día 12 de Marzo del 2013....me dirigí a Fiotti el día 15 de abril del 2013 en donde hablé con la administradora la señora Gloria Téllez manifestándome que el camarote no se encontraba hecho todavía...”</i>
13-122493	María Camila Salas Barriga	<i>“Adquirí SOFA ADRIANO DE 2 PUESTOS Acabado Milano (poliuretano)... la inconformidad que fundamenta esta demanda se concreta en que se entregó extemporáneamente el 28 de diciembre de 2012, se le encontraron defectos de fabricación, no llegó en acabado poliuretano blanco como se me ofreció y pagué, además rayado con grapas visibles y manchas en la tela. El 30 de enero y el 7 de marzo lo devolvieron con repetidas fallas, golpes en las patas, madera soplada, pintura mal terminada.”</i>

Que después de la lectura de una de las demandas que cursan ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales contra la Sociedad **ROMATI S.A., EN LIQUIDACIÓN**, se evidenció que aquella se fundamentó en el incumplimiento en la entrega de los bienes adquiridos, precisando que el incumplimiento devino por parte del establecimiento de comercio **BRUNATI** que para la fecha de la apertura de la presente investigación administrativa registraba como un establecimiento de propiedad de **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, pero para esa época (la de los hechos de la demanda) su propietaria era otra sociedad, esto es de la demandada **ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN**.

Ahora, en desarrollo de la averiguación preliminar, esta Dirección también identificó una demanda interpuesta en contra de la sociedad **ROMATI S.A.**, por “*pésimo servicio*” e inconformidades con la calidad de los muebles adquiridos en el establecimiento de comercio “**BRUNATI INTERIOR**”, el cual, para la época de la compra de dichos muebles, era de propiedad de la sociedad accionada (**ROMATI S.A. ahora EN LIQUIDACIÓN**), pero para la fecha de admisión de la demanda era de propiedad de la sociedad **SULMET S.A.**, como se observa de la copia del certificado de matrícula del citado establecimiento, obrante a folios 33 reverso y 34 del expediente y del detalle del registro mercantil de 13 de febrero de 2014 (Folio 35), y a la fecha de expedición de este acto administrativo es de propiedad de la sociedad **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, tal como se evidencia de su respectivo certificado de existencia y representación legal (folios 88 y 89). Además de encontrar también coincidente entre las tres sociedades nombradas sus direcciones de notificación judicial y comercial (Carrera 13 N° 98 – 21 de Bogotá) y sus direcciones electrónicas, tanto judicial como electrónica (empresarial.2011x@gmail.com), como se acredita con los certificados de existencia y representación legal de las mismas vistos a folios 88 a 93.

Que, no obstante las demandas y quejas relacionadas por temas de calidad en la prestación del servicio por parte de la sociedad **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, el señor **WOLFAN ARIEL PINZÓN SÁNCHEZ** presentó ante esta Dirección una nueva queja en contra de **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, en la cual denunció presuntas infracciones al régimen de protección al consumidor por el aparente incumplimiento a los requisitos exigidos en materia de publicidad, promociones y ofertas, cuya queja fue radicada bajo el número 14-104708 (folios 39-37), por lo que dentro de su respectivo trámite, se requirió a la denunciada para que informara en qué consistió la promoción denominada “**PAGUE 1 LLEVE 2 EN TODO EL ALMACEN**”, indicando sus términos, condiciones y restricciones, así como para que aportara la publicidad con la cual se anunció dicha oferta (folios 41 y 42), requerimiento que fue atendido por sociedad, según obra a folios 44 a 86, sin que aquella aportara ninguna pieza publicitaria.

Teniendo en cuenta los hechos antes expuestos y con el fin de dar mayor claridad, en el acto administrativo por medio del cual se inició la investigación administrativa, se precisó que los establecimientos de comercio denominados **Brunati Interior, Fiotti y Muebles Fiott**, donde se

Por la cual se decide una actuación administrativa

originaron las presuntas infracciones denunciadas por los consumidores, con el transcurrir del tiempo han pertenecido a las sociedades **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con Nit. 900.384.214-1, **ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con Nit. 900.223.832-3 y **SULMET S.A.**, identificada con Nit. 900.528.711-0, en adelante las investigadas.

Así pues, las imputaciones fácticas endilgadas por medio de Resolución 46932 de 31 de julio de 2014, fueron las que a continuación se transcriben:

"Imputación fáctica N° 1: Presunta violación al artículo 6 de la Ley 1480 de 2011

Que de las quejas radicadas en esta Dirección, contenidas en el considerando Décimo Segundo de esta Resolución, y de las demandas relacionadas en los considerandos Décimo Tercero, Décimo Cuarto y Décimo Quinto, esta Dirección encuentra que:

- *De acuerdo con lo afirmado por los denunciantes y quejosos, algunos de los bienes muebles adquiridos en los establecimientos de comercio Brunati-Interior, Fiotti y Muebles Fiott "no son de buena calidad".*
- *Así mismo, el tiempo de entrega de los muebles supera los tres meses y, en algunos casos, ni siquiera son entregados.*

*De esta manera y en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011 esta Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor encuentra mérito para formular pliego de cargos en contra de las sociedades **TOLDINI S.A.S.**, **ROMATI S.A., EN LIQUIDACIÓN**, y **SULMET S.A.**, identificadas con los NIT. 900.384.214-1, 900.223.832-3 y 900.528.711-0, respectivamente, en su calidad de propietarias, la primera actual y las dos últimas que fueron, de los establecimiento (sic) de comercio Bunati-Interior, Fiotti y Muebles Fiott para la época en que ocurrieron los hechos denunciados, por considerar que los anteriores hallazgos podrían configurar una presunta falta de calidad en los productos que se venden en los establecimientos en cita, lo cual generaría una violación a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.*

Imputación fáctica N° 2: Presunta violación al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011

Esta imputación tiene fundamento en los siguientes hechos:

- *Que de un análisis preliminar del contenido de las demandadas y las quejas, en las mismas se relata que dentro de los establecimientos de comercio en cita se informa a los consumidores que los muebles que allí se venden son fabricados con "buenos estándares de calidad", pero después de adquiridos se dan cuenta que esa información no corresponde a la realidad.*
- *De igual manera, en el momento de la compra los vendedores les informan a los consumidores una fecha de entrega, así como se estipulan en las facturas un período probable de entrega que en la mayoría de los casos no cumplen.*
- *También se evidencia que, presuntamente no hubo información suficiente, veraz y clara de la disponibilidad de los muebles ofrecidos en los mencionados establecimientos de comercio.*

*Así las cosas, estas manifestaciones deberá ser analizadas en conjunto con el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, en la medida que, presuntamente, la información suministrada tanto en las facturas de compra como la expresada verbalmente por los vendedores de los establecimientos de comercio nombrados en el numeral anterior no coinciden con la realidad, de lo cual se podría considerar que la información entregada a los consumidores por parte de las sociedades **TOLDINI S.A.S.**, **ROMATI S.A., EN LIQUIDACIÓN**, y **SULMET S.A.** no cumple con los requisitos de claridad, veracidad, suficiencia, oportunidad, verificabilidad, comprensibilidad, precisión e idoneidad establecidos en el precitado artículo.*

Imputación fáctica 3: Aparente vulneración a la normatividad relativa a la información pública de precios.

Por la cual se decide una actuación administrativa

En la queja radicada bajo el número **14-104708** (Folios 36 – 38), el quejoso cuenta en su relato que "(...) fui a cotizar en uno de los almacenes una sala L, el artículo tenía la marquilla con el precio de venta con pago de contado era de aproximadamente \$1'164.000, PERO para acceder a la supuesta promoción debía pagar la suma de \$2'750.000 "que era el precio regular", es decir que debía pagar el valor usual de venta más un 150% aproximadamente, al recorrer el almacén encontré casos similares un sofá que se vende normalmente por \$780.000 su precio regular era de \$1'400.000.". En este sentido en la respuesta aportada por la sociedad **TOLDINI S.A.S.**, obrante a folios 36 a 86 del Expediente, se observan las siguientes afirmaciones realizadas por el Representante Legal de la misma:

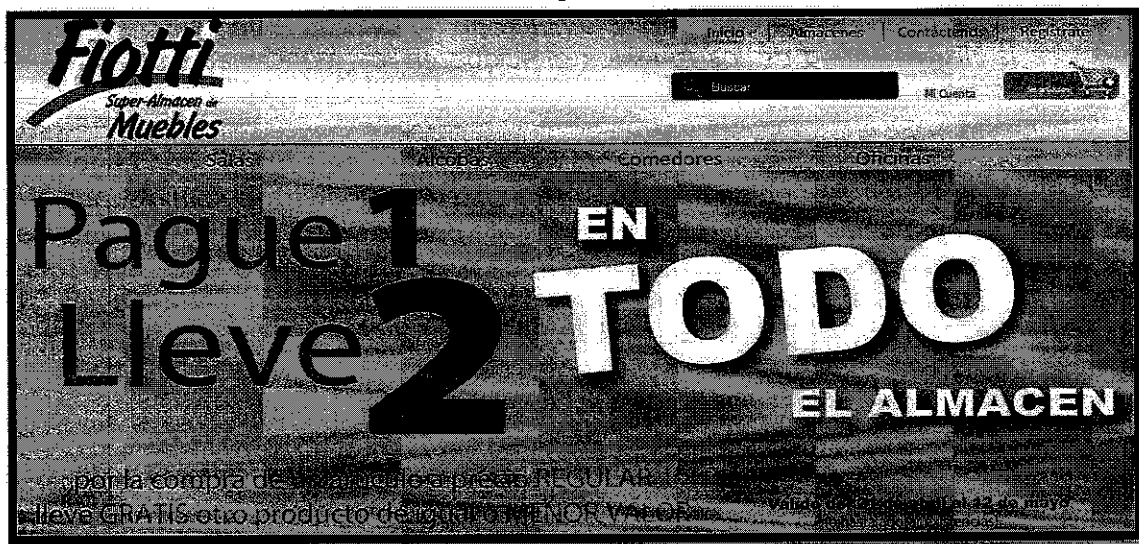
"Esta promoción consistió como su nombre lo indica el cliente podía comprar un artículo del almacén y pagando a su precio Normal o regular podía llevar otro producto de igual valor o menor valor. Sin embargo si el cliente quería comprar solo un artículo a precio de promoción podía acceder a este sin comprar otro artículo adicional pues estaba pagando en este segundo caso un mueble con precio de promoción y no a precio de Regular o Normal. Es decir en cualquiera de los casos sea que el cliente quisiera comprar solo uno entonces lo pagaba a mitad de precio, o Fuera que quisiera comprar los dos Pagaba Uno a precio Regular y se llevaba el segundo artículo Gratis".

Haciendo un análisis preliminar de lo denunciado por el quejoso frente a lo manifestado por el Representante Legal de la Sociedad **TOLDINI S.A.S.**, evidencia este Despacho un reconocimiento expreso por parte del último de los nombrados respecto al hecho que los productos ofrecidos y vendidos en sus establecimientos de comercio, para el tiempo de la promoción, contaban con dos precios uno correspondiente al "precio de promoción" y otro a "precio Regular", lo cual se podría considerar como una presunta violación a lo consagrado en el artículo 26 del Estatuto del Consumidor por parte de la sociedad **TOLDINI S.A.S.**, identificadas (sic) con el NIT. 900.384.214-1.

Imputación fáctica 4: Posible violación por publicidad engañosa

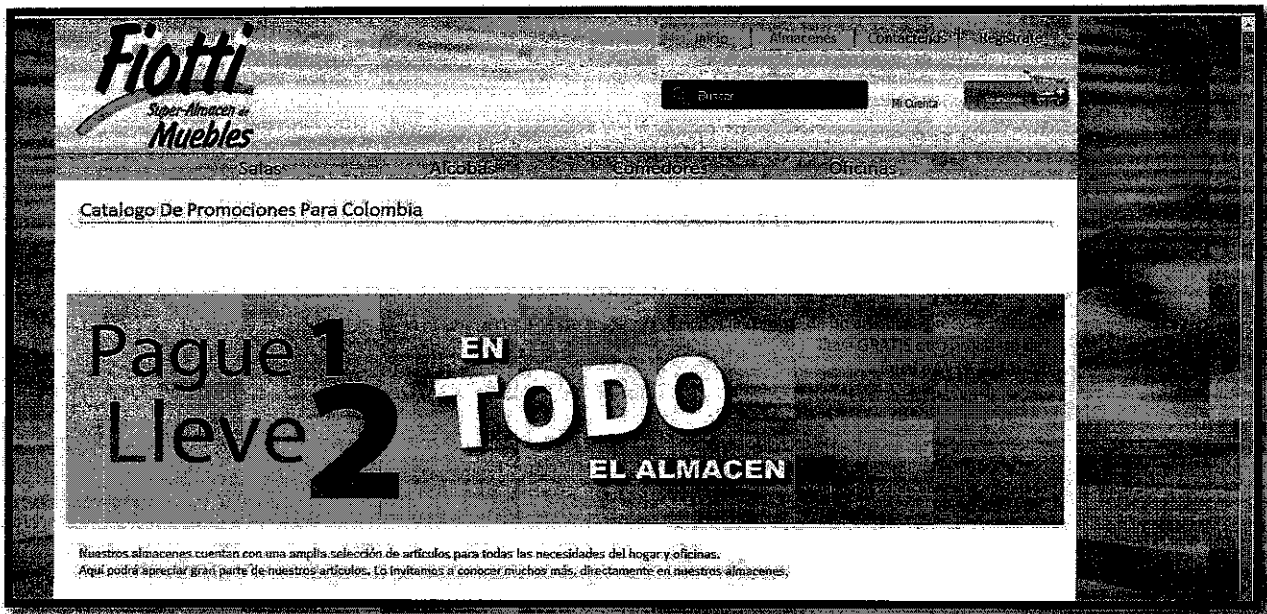
Como quiera que, no obstante habersele solicitado a la sociedad **TOLDINI S.A.S.** la totalidad de las piezas publicitarias emitidas con ocasión a la promoción denunciada, ésta sólo se limitó a enunciarlas sin allegar ninguna de ellas, se tendrá como fundamento de esta imputación las piezas publicitarias adjuntas con la queja presentada por el señor WOLFAN ARIEL PINZON SÁNCHEZ (Folio 38), las cuales se reproducen al finalizar este párrafo, en las cuales se anuncia, de forma notoria, que la promoción aplicaba "EN TODO EL ALMACÉN", sin embargo en la respuesta suministrada por la sociedad investigada su Representante Legal argumentó que "Además el catalogo también incluía muebles los cuales tenían descuentos especiales varios, Estos muebles del catálogo con precio de promoción no hacían parte del (PAGUE 1 Y LLEVE 2) pues los descuentos eran aún más Especiales. El resto de artículos del Almacén eran aquellos que **SI ESTABAN EN LA PROMOCIÓN PAGUE 1 Y LLEVE 2.**" Adicionalmente, también manifestó que "se ofertaron uno (sic) muebles a precios aún más especiales. Sólo los del catálogo, el resto de artículos del almacén aplicaba para la promoción **PAGUE 1 Y LLEVE 2**" y que "La promoción era para todos los artículo (sic) del almacén excepto colchones."

Imagen 1



Por la cual se decide una actuación administrativa

Imagen 2



Así las cosas, se puede evidenciar que en la publicidad denunciada, presuntamente se suministra información insuficiente o no veraz, o, eventualmente, no se cumple con las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la misma, lo cual podría considerarse una posible violación a lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011 y en el numeral 2.1.2.2 del Capítulo 2 del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

Imputación fáctica 5: Posible violación al artículo 33 de la Ley 1480 de 2011.

Del estudio de las imágenes 1 y 2 de esta Resolución, contentivas de las piezas publicitarias emitidas por la sociedad **TOLDINI S.A.S.**, en conjunto con lo manifestado por el Representante Legal de ésta, encuentra esta Dirección que, a pesar de no anunciarse en las piezas publicitarias restricción alguna respecto de la promoción ofrecida, la misma si las tenía conforme a los (sic) manifestado en la aludida respuesta, tales como que no era acumulable con otras promociones, que no incluía los colchones, que para los productos incluidos en el catálogo con precios especiales no era aplicable la promoción, etc., así como también debía anunciarse la cantidad de unidades disponibles de los productos ofertados, toda vez que en la publicidad se publicó la frase "o hasta agotar existencias", condiciones éstas que debían informarse claramente a los consumidores con el fin de no inducirlo (sic) a error en su decisión de compra, tal como lo prescribe el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo establecido en los numerales 2.1.1.2 y 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, por cuanto la falta de estos requisitos podría generar la violación de la normativa en cita".

2.2. Que el acto administrativo por medio del cual se inició la presente investigación administrativa, se notificó en debida forma a las tres (3) investigadas (folio 156), de tal suerte que el 5 de septiembre de 2014, Rafael Antonio Fonseca, quien para esa fecha ostentaba la calidad de representante legal de TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, presentó descargos, manifestando en síntesis, lo que a continuación se expone (folios 124 al 134).

2.2.1. Argumentos de TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN acerca de la presunta trasgresión del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

La sociedad por acciones simplificada TOLDINI EN LIQUIDACIÓN, reprodujo parcialmente el cuadro dispuesto en el numeral décimo tercero de la Resolución 46932 de 2014, y manifestó lo que a continuación se transcribe:

Nº RADICACIÓN	DEMANDANTE	Estado actual
14-25967	Sebastián Sequeda	"Al reclamante le fue devuelto el dinero el día 15 de abril de

Por la cual se decide una actuación administrativa

	Rodríguez	2014 [C]omo consta en comprobante de reintegro y Paz y Salvo [F]irmado por [é]l mismo. Esta devolución se efectúa sin tener conocimiento de que el cliente ya había radicado una queja en la Sic".
13-216336	Benjamín Díaz Zárate	"En la actualidad mi representada se encuentra a Paz y Salvo pues [M]i representada efectuó devolución al sr Benjamín Díaz el día 26 de abril de 2014".
13-132006	Carolina Cortés Basto	"En la actualidad mi representada se encuentra a Paz y Salvo por todo concepto con la señora Carolina Cortés por cuanto efectuó devolución de dinero el 07 de febrero de 2014",
13-122493	María Camila Salas Barriga	"En la actualidad mi representada se encuentra a Paz y Salvo con la señora MARÍA CAMILA SALAS por cuanto efectuó devolución de dinero el 23 de abril de 2014. Este caso no corresponde a incumplimiento en la entrega del producto". (Folio125).

Aunado a lo anterior, adujo que "(...) exceptuando el caso de la señora MARÍA CAMILA SALAS es necesario aclarar que aunque hubo pr[ó]rroga de tiempo de entrega mi Representada nunca ha evadido su responsabilidad como proveedor, pues si es cier[T]o que existen pr[ó]rrogas por fuerza mayor, también es cierto que mi representada en cumplimiento del [A]rtículo 6 de la ley 1480 de 2011 de protección al consumidor nunca ha desconocido su obligación como proveedor y si ha sucedido un tema a tratar con algún cliente se a (sic) proporcionado opciones de solución como:

1. Informar al cliente sobre la fecha de pr[ó]rroga.
2. Ofrecer al cliente otros diseños que estén en stock los cuales pueda (sic) reemplazar el comprado inicialmente.
3. En caso de [no] conciliar con algunas de las anteriores opciones se hace el reintegro del dinero (...)"

Frente a la situación que se presentó con la señora María Camila Salas quien adquirió un sofá "ADRIANA DE 2 PTOS" manifestó que aquel "(...) present[ó] problemas de calidad en las patas del sofá", por lo que la sociedad le ofreció a la cliente, "(...) la reparación del mueble, el cambio por otro (sic) igual, y el cambio por otro diseño el cual ella escogiera (...)", para lo cual hizo alusión al artículo 11 la Ley 1480 de 2011, que trata acerca del tema de la garantía, por lo que consideró que TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, sí cumplió con lo allí dispuesto. Agregando que a la fecha se encuentra a paz y salvo y por tanto no ha incumplido con lo reglado en la Ley 1480 de 2011.

De igual modo adujo que "(...) si bien es cierto que existen reclamaciones por parte de clientes en contra de Toldini, ya que revisadas cada una de las expuestas por ustedes en el numeral D[É]CIMO TERCERO estas pertenecen a mi representada Toldini S.A.S., y NO PERTENECEN a Romati en [L]iquidación y no a Sulmet S.A, [T]ambién es cierto que cada una de las reclamaciones han sido subsanadas y [M]i representada no ha desconocido sus obligaciones como proveedor y productor, las pr[ó]rrogas de entregas han sido subsanadas con entrega de los muebles, o con el reintegro del dinero pagado por el cliente, pr[ó]rrogas que se han dado por fuerza mayor, pues [M]i representada a su vez también depende de otros proveedores como lo son [L]os proveedores de [M]aderas, proveedores de telas, espumas y en general proveedores de otros suministros quienes pueden presentar también pr[ó]rrogas de entregas en sus materias primas y suministros para la elaboración de los muebles, objetos de ventas en [N]uestros comercios".

2.2.2. Argumentos de TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, acerca de la presunta trasgresión del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Frente a este cargo la investigada manifestó que "(...) los muebles producidos por mi [R]epresentada s[í] son de buena calidad, pues hay procesos elaborados e implementados para la verificación, supervisión de cada uno de los micro procesos de elaboración de un muebles (sic) con un alcance muy amplio que va desde el corte de la madera hasta en ensamble y empaque. Es cierto que en la actualidad existen 63 [R]eclamaciones, correspondientes al año 2013, (sic) 2013 y lo llevado del año 2014 entre pr[ó]rrogas de entrega y calidad de producto y que pueda sonar un [N]úmero [A]larmante

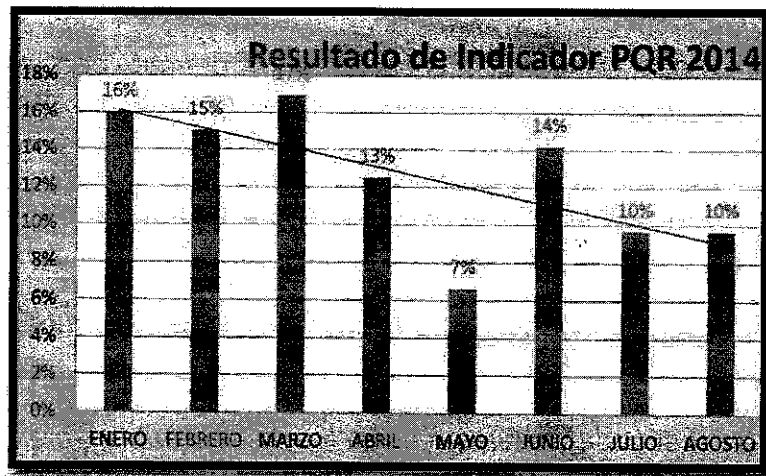
Por la cual se decide una actuación administrativa

de reclamaciones, es imperativo decir que mi representada tiene 9 [C]omercios distribuidos en la ciudad de Bogotá y de Cali, y que este número de reclamaciones hechas en la Superintendencia de Industria y comercio si se compararan con la ventas realizadas, nos arrojan un porcentaje de reclamaciones de un 0.15%.

Agregando que tanto a las sesenta y tres (63) reclamaciones que se han formulado, mas aquellas que se han hecho directamente en los puntos de servicio al cliente, la sociedad siempre ha "(...) implementado Acciones Correctivas y preventivas luego de identificar la[s] [C]ausas de [R]aiz que generan ya sea (sic) la (sic) prórrogas en las entregas o los casos de calidad, pues siempre tiene en [M]ira un [M]ejoramiento continuo entendiendo claramente que los cliente[s] son la razón de ser de la compañía".

Acerca de las acciones correctivas a las que hizo alusión, adujo que aquellas, "(...) van desde un sistema de gestión de calidad adecuado y apropiado para los procesos de producción y de servicio al cliente que ha permitido hacer medibles cada uno de los procesos los cuales tienen impacto en la [S]atisfacción del cliente(...)", para lo cual empleó la siguiente gráfica, la que manifestó haber obtenido a partir de encuestas de satisfacción hechas a los clientes.

(Gráfica No. 1 folio 128)



Teniendo en cuenta la gráfica reproducida, la investigada adujo que la sociedad tiene "(...) conocimiento continuo de los resultados [M]ensuales de PQR, las cuales son analizadas y se toman correctores para subsanar a cada cliente su reclamación pero también se toman [A]cciones [C]orrectivas que permiten implementar mejoras de procesos para que no vuelvan a suceder lo (sic) fallos que llevaron a los incidentes de calidad (...)".

De igual modo manifestó que las fechas de entregas pactadas con los clientes, son anunciadas por los vendedores y que a más de ello queda la anotación en las factura de venta, pero que algunas veces, tales fechas pueden ser modificadas "(...) por la fecha en que se efectúe el pago por parte del cliente del saldo pendiente. En la factura se aclara que el saldo debe ser cancelado 20 días antes de planificarse el recibido de los muebles por el cliente (...). Otro motivo por el cual se dan las pr[ó]rrogas en las entregas son aquellas que son fuerza mayor (...) a) Las materias primas como otros suministros los cuales son adquiridos a terceros proveedores que no han cumplido con las fechas pactadas de estos a mi representada para la elaboración de los muebles, b) Se hace prórroga por que surgen incidentes de producción puede ser por [M]aquinas (sic) de corte de madera o temas de operatividad, c) Se hace pr[ó]rroga por que el cliente es ilocalizado para confirmar la entrega, d) Se hace prórroga por que el cliente lo solicita por que aún no tiene su apartamento o casa (...)" (folios 128-129).

A más de lo anterior, la investigada explicó que cuenta con un indicador de "[C]umplimiento de [E]ntrega de [P]edidos del [A]ño 2014", a partir del cual se puede concluir que ha habido un "[M]ejoramiento continuo en el resultado de entregas de los pedidos a los consumidores en el año 2014, y en cuanto a los casos existentes de prórroga de mutuo acuerdo con el cliente, entregando otro diseño escogido por el cliente con características no inferiores al inicialmente comprado, o

Por la cual se decide una actuación administrativa

reintegrando el dinero pagado (...)”.

2.2.3. Argumentos de TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, acerca de la presunta trasgresión del artículo 24 de la Ley 1480 de 2011.

Frente a este cargo, la investigada manifestó que la “(...) *promoción objeto de este cargo, es una promoción transparente y sin ninguna mala información, muy clara en cuanto a los artículos y precios de oferta, [E]ntrando al detalle de esta promoción se trató de UN PAGUE UNO LLEVE DOS (Y ACLARA EN LETRA AZSUL (sic) EN NEGRITA TAMAÑO 18 puntos) "POR LA COMPRA DE UN ARTÍCULO A PRECIO REGULAR LLEVE GRATIS OTRO PRODUCTO DE IGUAL O MENOR VALOR".*

Agregando que “(...) • Los precios enunciados en el catálogo están en Precios Colombianos. • Los precios enunciados en el catálogo de promoción tiene el valor del IVA Incluido, [T]éngase en cuenta que por la [N]aturaleza de la [P]romoción es necesario Anunciar el [P]recio [R]egular el cual al ser pagado hace por el cliente, este tiene derecho a llevarse otro artículo igual, o diferente del mismo valor. También téngase en cuenta (sic) que esta [P]romoción era aplicada para todos los muebles del almacén, y que los muebles ofertados en la [R]evista publicitaria o cat[á]logo tenían un descuento aun [M]ayor, es decir que si el cliente compraba un mueble que no estaba en el catálogo pagando el precio regular podía llevar dos [M]uebles, y si compraba el del catálogo pagando el [P]recio [R]egular podía llevar dos muebles, [P]ero que [S]i fuera el caso de que quisiera comprar solo un mueble también se beneficiaba de la promoción al adquirirlo por la mitad del precio partiendo del precio de promoción, [E]n el caso puntual de lo (sic) muebles de la revista publicitaria estos tenían aún MAS DESCUENTO. Es decir[,] que el cliente sería beneficiado cual fuera su tipo de compra gracias a al (sic) promoción mencionada(...)” (folio 131).

2.2.4. Argumentos de TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, acerca de la presunta trasgresión de los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011.

Frente a este cargo, la investigada manifestó que “La revista publicitaria PAGUE UNO LLEVE DOS, es clara, veraz y anuncia a sus clientes lo que vende y a los precios que los vende en los diferentes comercios”.

En cuanto a la queja presentada por Wolfran Ariel Pinzón Sánchez, adujo que “(...) No tiene fundamento (sic) f[ac]ticos en la demanda que instauró contra mi representada, No presenta pruebas o evidencias de que dentro del comercio no se haya dado cumplimiento a lo ofrecido en el cat[á]logo de promoción del 21 de [A]bril al 12 de [M]ayo pague Uno lleve Dos, por otro lado mi Representada luego de recibir solicitud de explicaciones bajo radicado Numero 14-104708 aporta facturas de ventas de sus clientes todos quienes se beneficiaron de la compra de los muebles del catálogo y los muebles que no están en cat[á]logo pero que al comprar en precio [R]egular se llevan dos unidades. De no haberse cumplido las condiciones de PRECIO, TIEMPO, CANTIDADES, si se tiene en cuenta la cantidad de piezas publicitarias repartidas (40.000 Unidades), las cantidades de quejas por el presunto INCUMPLIMIENTO ser[í]an evidenciadas en su entidad la Superintendencia de Industria y Comercio, de dicho cat[á]logo solo hay una queja realizada por el Sr WOLFRAN ARIEL PINZON SANCHEZ es decir 1 cliente de 40.000 UNIDADES DE CAT[Á]LOGOS, esto sin contar los [M]uchos clientes que entran motivados por las pancartas de promoción. Es decir que mi representada S[í] PRESENTÓ LAS PRUEBAS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES COMO PRECIO, CANTIDAD Y TIEMPO[,] y el reclamante solo hizo una denuncia sin pruebas que acrediten su versión. Por otro lado el hecho que solo un cliente haya hecho esta reclamación de toda promoción Pone al descubierto que este es un caso aislado” (Folio 131).

2.2.5. Argumentos de TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, acerca de la presunta trasgresión del artículo 33 de la Ley 1480 de 2011.

En cuanto a este cargo, la investigada reiteró que ha dado cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley 1480 de 2011, pues considera que las condiciones que debían cumplirse, se cumplieron, por lo que indicó:

Por la cual se decide una actuación administrativa

*“(...) **Términos de las Promociones:** En el Cat[á]logo pague 1 Lleve 2 se cita en texto claramente para el p[ú]blico: (V[á]lido del 21 de [A]bril hasta el 12 de mayo o hasta agotar existencias.)[.] Se hace [L]a salvedad de hasta agotar existencias todas (sic) vez que cada uno de los artículos del cat[á]logo S[Í] NOMBRA EL N[Ú]MERO DE EXISTENCIAS PARA LA PROMOCI[Ó]N, Pero se podía dar el caso de que en una fecha previa a la fecha del 21 de [A]bril uno o algunos de los productos se hubiesen agotado. Sin embargo esta situación no se dio para ningunos de los artículos de esta promoción. Es decir que mi [R]epresentada cumple en su totalidad con los términos de la promoción al anunciar el inicio de la promoción así como su culminación y las cantidades disponibles para cada uno de lo (sic) artículos ofertados allí (...)”, por lo que hace mención del anexo contentivo de la pieza publicitaria “PAGUE UNO LLEVE DOS del 21 de abril al 12 de Mayo de 2014 para Almacenes Fiotti”.*

2. En el caso de que algunos de los artículos de la promoción suscrita hubiesen agotado [M]i representada hubiera anunciado dicha situaci[ó]n y habr[i]a reemplazado el ART[Í]CULO por otro igual o más llamativo (...) y lo hubiese anunciado en [P]ancartas, publicidad interna, y volantes o catálogos[.]

3. Cada uno de los productos expresamente citan en sus fotos publicitarias, la cantidad autorizada para la venta en el precio de la promoción.

4. Cada uno de los artículos ofertados en la pieza publicitaria se (sic) enuncia las medidas de cada producto para no inducir al cliente en error en caso de que haya en los comercios un mueble de la misma referencia pero más grande o más pequeño, entonces se anuncia y se hace claridad de las medidas de cada mueble (...).” (Folios 132- 133).

Por lo antes expuesto, la investigada solicitó a esta Dirección, “(...) que se reconozca el esfuerzo [s] y el trabajo que hace mi representada Toldini S.A.S con el fin de un mejoramiento continuo que permita la satisfacción de los clientes pues entiende como organización que son estos su razón principal de ser (...)”, aunado a lo anterior, solicitó que “(...) se reconozca que mi representa Toldini S.A.S., es una empresa generadora de empleo quien tiene en sus plantas de producción y almacenes un buen número de empleados de quienes dependen sus familias, el generar empleo es activar la economía de una ciudad y un país, estas investigaciones que pueden terminar en sanciones administrativas generan flujos de caja considerables que no permiten la continuidad de la [B]uena [E]mpresa donde podemos ofrecer una estadidad laboral a casi 300 familias (...)” y que las promociones que puso a disposición de los consumidores son “totalmente claras”, pues cumplen con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011.

La investigada concluyó su escrito, manifestando que está comprometida con sus clientes, “(...) con el mejoramiento de sus procesos para mejoras la satisfacción del cliente y también está muy comprometida con la Ley que protege al consumidor entendiendo que esta es vital para regular tantos los derechos como los mismo (sic) deberes de ambas partes (...)”, que “(...) asume la responsabilidad de cada uno de los clientes mencionados por ustedes en esta investigación administrativa dado que en la actualidad desde el [A]ño 2012 es propietaria de los establecimientos BRUNATI y FIOTTO (sic) y exime de responsabilidad a Romati en liquidación y Sulmet S. A.S por no ser propietarios de las marcas ya mencionadas (...)” (Folio 133).

Ahora, en este punto se hace necesario indicar que si bien el escrito de descargos fue presentado por el representante legal de TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, y en aquel únicamente se evidencia el ejercicio del derecho de defensa de tal sociedad, lo cierto es que aquel fue suscrito no solo por Rafael Antonio Fonseca- representante legal de TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, sino además por Pablo Yaguara y Manuel Macías, representantes legales SULMET S.A.S., y ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN, respectivamente, sin que aquellos hubieren ejercido el derecho de defensa frente a los cargos imputados a las sociedades que representan (Folio 134).

2.3. Siguiendo el debido proceso de la investigación administrativa, esta Dirección por medio de **Resolución 13037 de 26 de marzo de 2015** (folios 176-179), ordenó la apertura del periodo probatorio, ordenándole a las investigadas, allegar como pruebas de oficio: **I)** el balance general y el

Por la cual se decide una actuación administrativa

estado de resultados de las vigencias 2012, 2013 y del primer semestre de 2014 (enero a junio), firmados por el revisor fiscal; **II)** acerca de la promoción vigente en el periodo comprendido desde el 21 de abril al 12 de mayo de 2014, se ordenó allegar la siguiente información la cual debía ser enviada en medio magnético en formato Excel(.xls); para los puntos de venta que aplicaron la promoción en mención:

Almacén y/o Punto de venta	Descripción del Producto	Referencia	Precio Regular	Precio con descuento	N° unidades en el Inventario ⁹	N° Unidades vendidas en la promoción
----------------------------	--------------------------	------------	----------------	----------------------	---	--------------------------------------

⁹Este hace referencia a la cantidad de unidades disponibles antes del periodo en promoción

III) Copia de todas las facturas emitidas en el periodo promocional (21 de abril al 12 de mayo de 2014) en el punto de **venta Muebles Fiotti** Avenida 68 Av. Cra 68 No. 21-05; **IV)** veinte (20) solicitudes de retracto con sus respectivas respuestas y que correspondan a la vigencia 2013; **v)** Relación de cincuenta (50) transacciones del punto de venta Muebles Fiotti Avenida 68 Av. Cra 68 No. 21-05, en las cuales se desagregara la siguiente información:

Descripción del Producto	Referencia	N° de factura	Fecha de compra	Fecha estimada de Entrega	Fecha de entrega definitiva
--------------------------	------------	---------------	-----------------	---------------------------	-----------------------------

Y por último, **V)** el número de PQR's recibidas en vigencia 2013 con sus respectivas respuestas, en las que el motivo de PQR correspondiera a "*tiempos de entrega*".

2.4. Que el acto administrativo por medio del cual se ordenó la apertura del periodo probatorio y se decretaron las pruebas de oficio antes enunciadas, se comunicó en debida forma a las tres (3) investigadas, según obra a folio 180 de este expediente. Sin embargo, ninguna de ellas presentó las pruebas de oficio decretadas.

2.5. Que por medio de **Resolución 39244 de 30 de julio de 2015**, se ordenó el cierre del periodo probatorio (folios 193 al 196), acto administrativo que fue comunicado en debida forma, según obra a folio 202 de este expediente.

2.6. Que durante la investigación, fueron incorporadas las siguientes pruebas documentales:

- 2.6.1 Queja presentada por la señora MARCELA SALGUERO CRUZ, radicada bajo el número 14-047420- -00000-0000. (Fls. 1 al 3 fte. y vto.).
- 2.6.2 Queja presentada por la señora YURI MARISOL ALDANA BURITICA, radicada bajo el número 14-068005- -00000-0000. (Fls. 4 y 5 fte. y vto.).
- 2.6.3 Copia de la queja presentada por el señor SEBASTIAN SEQUEDA RODRIGUEZ, radicada bajo el número 14-25967-0. (Fls. 6 al 8 fte. y vto.).
- 2.6.4 Copia de la queja presentada por la señora CRISTEL DAYAN MORENO, radicada bajo el número 13-286428-0. (Fls. 9 al 12 fte. y vto.).
- 2.6.5 Copia de la queja presentada por el señor BENJAMÍN DÍAZ ZÁRATE, radicada bajo el número 13-216338- -00000-0000. (Fls.13 al 18).
- 2.6.6 Copia de la queja presentada por la señora CAROLINA CORTÉS BASTO, radicada bajo el número 13-132006- -00000-0000. (Fls.19 al 22).
- 2.6.7 Copia de la queja presentada por la señora MARIA CAMILA SALAS BARRIGA, radicada bajo el número 13-122493-0. (Fls.23 fte. y vto.).
- 2.6.8 Copia de la queja presentada por el señor DANIEL GENARO GALVEZ LOPEZ, radicada bajo el número 12-109513- -00000-0000. (Fls.24 al 26).
- 2.6.9 Copia de la queja presentada por los señores JORGE WILSON MAYORGA DUSSAN y NANCY ENITH NEGRETE SOLER, radicada bajo el número 13-237776- -00000-0000. (Fls.27 al 34).
- 2.6.10 Impresión del "*Detalle Registro Mercantil*" del 13 de febrero de 2014. (FI. 35).
- 2.6.11 Queja presentada por el señor WOLFAN ARIEL PINZÓN SÁNCHEZ, radicada

⁹ Este hace referencia a la cantidad de unidades antes del periodo en promoción

Por la cual se decide una actuación administrativa

bajo el número 14-104708- -00000-0000. (Fls.36 al 38).

- 2.6.12 Requerimientos de información dirigidos a TOLDINI S.A.S.; ahora, TOLDINI S.A.S., EN LIQUIDACIÓN. (Fls.41 y 42 fte. y vto.).
- 2.6.13 Impresión del certificado de existencia y representación legal de TOLDINI S.A.S., ahora, TOLDINI S.A.S., EN LIQUIDACIÓN. (Fl.43).
- 2.6.14 Respuesta al requerimiento de información presentado por TOLDINI S.A.S., ahora, TOLDINI S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, mediante el escrito radicado bajo el número 14-104708- -00005-0000 de fecha 25 de julio de 2014. (Fls.44 al 86).
- 2.6.15 Impresión del certificado de existencia y representación legal de TOLDINI S.A.S., ahora, TOLDINI S.A.S., EN LIQUIDACIÓN. (Fls. 88 y 89; 94.).
- 2.6.16 Impresión del certificado de existencia y representación legal de ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN. (Fls. 90 y 91; 95).
- 2.6.17 Impresión del certificado de existencia y representación legal de SULMET S.A. (Fls. 92 y 93; 96).
- 2.6.18 Escrito radicado bajo el número 14-047420- -00007-0000 de fecha 6 de agosto de 2014. (Fls. 97 al 100).
- 2.6.19 Copia de certificado de matrícula de establecimiento de comercio "FIOTTI". (Fls. 135 al 138 vto.)
- 2.6.20 Copia de certificado de matrícula de establecimiento de comercio "BRUNATI-INTERIOR". (Fls. 139 y 140)
- 2.6.21 Copia del paz y salvo suscrito por el señor BENJAMIN DIAZ. (Fl. 141).
- 2.6.22 Copia de la cédula de ciudadanía del señor BENJAMIN DIAZ ZARATE. (Fl. 142).
- 2.6.23 Copia del paz y salvo suscrito por la señora CAROLINA CORTES. (Fl. 143).
- 2.6.24 Copia de cheque de gerencia No. 015240. (Fl. 144).
- 2.6.25 Copia del cheque No. 016286. (Fl. 145).
- 2.6.26 Copia del paz y salvo suscrito por la señora MARÍA JOSÉ SALAS. (Fl. 146).
- 2.6.27 Copia del cheque No. 016241. (Fl. 147).
- 2.6.28 Copia del paz y salvo suscrito por el señor SEBASTIAN SEQUEDA. (Fl. 148).
- 2.6.29 Copia de la cédula de ciudadanía del señor SEBASTIAN SEQUEDA RODRIGUEZ. (Fl. 149).
- 2.6.30 Copia de la "CONSTANCIA REPORTE PÉRDIDA DE DOCUMENTOS Y/ O ELEMENTOS" de fecha 26 de abril de 2014. (Fl. 150).
- 2.6.31 Folleto publicitario "EN TODO EL ALMACÉN PAGUE 1 LLEVE 2". (Fls. 151 al 154 fte. y vto.).

2.7. Que por medio de oficio identificado con el No. 15-201933-0-0, de 28 de agosto de 2015 (folio 213), la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor le solicitó a la Cámara de Comercio de Bogotá se sirviera remitir un certificado de trazabilidad de los propietarios de los siguientes establecimientos de comercio: **ACCESORIOS DINI, BRUNATI INTERIOR, DINI ESTIBAS, FIOTTI, MUEBLES FIOTTI y MUEBLES FIOTTI OUTLET**, de tal suerte que el 9 de septiembre de 2015, el Departamento de Registros Públicos- Área de Atención a Entidades Públicas de la Cámara de Comercio, remitió los certificados de matrícula de los antes mencionados establecimientos (folios 214-235).

2.8. Que por medio de oficio identificado con el No. 15-201912-0-0, de 28 de agosto de 2015 (folio 240), la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor le solicitó al Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales, se sirviera remitir copia de todas las demandas y sentencias proferidas en contra de: **ROMATI S.A., TOLDINI S.A.S., SULMET S.A., POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN.**

2.9. Como consecuencia de lo antes mencionado, el 14 de septiembre de 2015, el Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales remitió la información solicitada (folios 236-238 - CD folio 239), en donde se advierte un total de ciento once (111) fallos en contra de las investigadas. Información de la que se hará mención en el considerando cuarto del presente acto administrativo.

2.10. Que esta Dirección, por medio de **Resolución 6095 de 10 de febrero de 2016** (folios 241-

Por la cual se decide una actuación administrativa

243), incorporó la documentación allegada por la Cámara de Comercio y de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales y corrió traslado a las investigadas, acto administrativo que fue comunicado en debida forma según obra a folio 247 de este expediente. Sin embargo, las investigadas guardaron silencio.

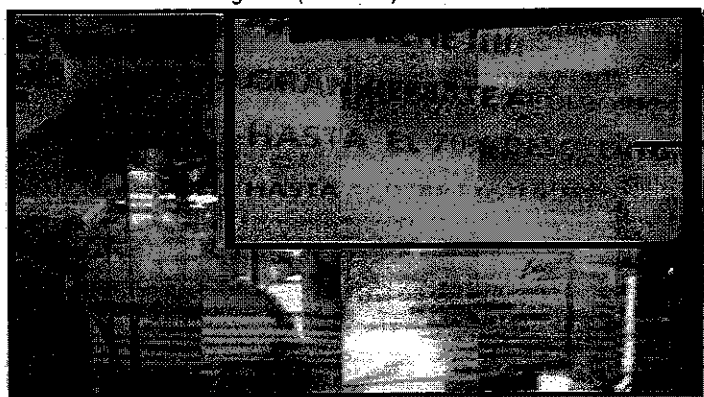
TERCERO: Que ahora bien, en cuanto a las actuaciones que se surtieron en la actuación administrativa identificada con el No. **15-73076**, se tiene que por medio de **Resolución 48209 de 31 de julio de 2015** (folios 536-546), se inició investigación administrativa mediante formulación de cargos en contra de **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, identificada con Nit 900.528.367-1; **SECHI S.A., EN LIQUIDACIÓN**, identificada con Nit 900.031.722-7 y **SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN**, identificada con Nit 830.138.385-5, por la posible trasgresión de los derechos de los consumidores, en concreto acerca de calidad, garantía, información pública de precios, información mínima, publicidad y promociones establecidas en los artículos 3, 6, 7, 11, 23, 24, 26, 29, 30 y 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los artículos 2, 8 y 20 del Decreto 735 de 2013 y el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

De igual modo, por medio del aludido acto administrativo se inició investigación administrativa en contra de **ROBERTO MACÍAS BELLO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79'185.021 en su calidad de representante legal de **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, por la posible vulneración a las disposiciones sobre información, publicidad y promociones establecidas en los artículos 23, 29, 30 y 33 de la Ley 1480 de 2011.

En dicho acto administrativo se precisó que "(...) los establecimientos de comercio denominados *Brunati-Interior, Fiotti y Muebles Fiott*, donde se originaron las presuntas infracciones denunciadas por los consumidores, con el transcurrir del tiempo han estado bajo la propiedad de **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A., EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN**, identificadas con los NIT. 900.528.367-1, 900.031.722-7 y 830.138.385-5, respectivamente, en adelante las investigadas. Además de encontrar coincidente entre las tres sociedades nombradas sus direcciones de notificación judicial y comercial (Carrera 13 N° 98 – 21 de Bogotá) y entre las dos últimas también sus Email comerciales y de notificación judicial (empresarial.2011x@gmail.com), como se acredita con los certificados de existencia y representación legal de las mismas. Por tanto, resulta procedente iniciar contra ellas Investigación Administrativa, mediante el presente Pliego de Cargos".

3.1. Las imputaciones fácticas endilgadas por este Despacho, se dieron con ocasión de la información recaudada en la etapa de averiguación preliminar, pues esta Dirección en uso de las facultades legales conoció de la queja presentada por **CHRISTIAN ROBERTO CRUZ USECHE** (folios 281-287), en donde advirtió que en el establecimiento de comercio "*Almacén Fiotti de la Av. 68*", hoy de propiedad de **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, presuntamente incurre en publicidad engañosa, toda vez que allí se anunció una oferta que aparentemente no cumple con los términos de la publicidad, en tanto que la pieza publicitaria, según lo informado por el quejoso, no informó acerca de ninguna restricción, pero al momento de pagar con su tarjeta de crédito no le efectuaron el descuento ofrecido, aduciendo que la promoción sólo era aplicable para pago en efectivo, allegando varias fotografías, las cuales no se reproducen en su totalidad por falta de legibilidad.

Imagen 3 (Folio 286)



"APROVECHE *iiii* GRAN
REMATE ACCESORIOS
HASTA EL 70%
DESCUENTO. HASTA
AGOTAR EXISTENCIAS".

Por la cual se decide una actuación administrativa

3.2. Como consecuencia de la queja antes mencionada, esta Dirección por medio de requerimientos de información identificados con los números 15-73076-3 y 15-73076-4 (folios 291-292), le ordenó a **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, que allegará la siguiente información:

(...)

- a) Informar en que consistió la promoción anunciada el día 15 de marzo de 2015, en que se ofreció lo siguiente: "Gran remate accesorios hasta el 70% de descuento" (en adelante la promoción).
- b) Adjuntar la totalidad de las piezas publicitarias emitidas con ocasión a la promoción, indicando la frecuencia y los medios a través de los cuales se anunció.
- c) Indicar los términos, condiciones, restricciones y la vigencia de la oferta.
- d) Aportar constancia del revisor fiscal de la sociedad en que certifique el número de productos vendidos con ocasión a la promoción.
- e) Indicar cuáles productos se encontraban dentro de la promoción y cuáles son los productos exentos del mismo
- f) Informar con cuántos productos contaba para abastecer la oferta.
- g) Adjuntar constancia escrita del representante legal de la sociedad, en la que certifique lo dispuesto en el "literal b) del numeral 2.2 de la Circular Única de esta superintendencia"
- h) Allegar la relación de PQR's recibidas con ocasión a la oferta, indicando fecha de radicación, quejoso, motivo y tramite dado a la misma.

De tal suerte que **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, informó lo que a continuación se expone:

La Investigada POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, manifestó que "[L]a promoción consistió en un descuento HASTA DEL SETENTA POR CIENTO (70%) de todos los accesorios exhibidos en las vitrinas ubicadas en la zona de accesorios del almacén Fiotti (sic) Súper almacén de Muebles Avenida 68 (...); hasta agotar existencias y aplicaba solamente para pago en efectivo.(...) La compañía informó por todos los mecanismos idóneos, de forma clara, veraz, suficiente, precisa y completa, mediante la instalación de publicidad con letra legible y visible, ubicada en sitio específico de pagos del almacén las condiciones o limitaciones de la promoción".

Imagen 4 (Folio 317)



En cuanto a las piezas publicitarias, la investigada manifestó que "La promoción, fue publicada única y exclusivamente mediante la instalación de un cartel en la zona de pagos del almacén".

En cuanto a los términos y condiciones de la oferta, la investigada adujo que aquellas fueron informadas a los clientes que acudieron al almacén durante el mes de marzo de 2015, agregando que "(...) instaló en cada uno de los accesorios avisos informativos en letra visible y legible, el precio total anterior y el precio total con la promoción (70% descuento)".

En relación con las PQR's, adujo que "Hasta la fecha, el área de [S]ervicio al cliente de la Compañía,

Por la cual se decide una actuación administrativa

no ha recibido una reclamación formal (verbal o escrita) relacionada con inconformidades, quejas o reclamaciones, sobre la promoción del mes de marzo de 2015”.

De igual modo se encontró, que aun cuando no se había iniciado la investigación administrativa, la investigada solicitó el archivo de la misma, arguyendo el cumplimiento de las disposiciones acerca del deber de información, publicidad y promociones.

3.3. Que este Despacho también tuvo conocimiento de un aproximado de veinte demandas en donde se ejerció la acción de protección al consumidor, presentadas durante el último año ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia, en contra de los establecimientos de Comercio denominados **Brunati-Interior, Fiotti y Muebles Fiott**, los cuales, dependiendo de las diferentes fechas de ocurrencia de los hechos demandados, han sido de propiedad de las sociedades **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A., EN LIQUIDACIÓN; POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN y SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN**, en donde se evidenció que las infracciones más recurrentes son el incumplimiento de las garantías, la deficiente calidad tanto en prestación del servicio, así como de productos que comercializan, por lo que se tomaron aleatoriamente las que a continuación se relacionan:

Nº RADICACIÓN	DEMANDANTE	RESUMEN MOTIVO
14-130851	José de Jesús González Garcia	El demandante cuenta en su relato demora en la entrega de los productos, mala calidad e imperfecciones en los mismos y mal servicio e incumplimiento en el procedimiento de garantía.
14-249067	Enrique Uribe Iregui	El accionante denuncia falta de calidad de los productos e incumplimiento en la entrega.
15-88557	Claudia Vásquez Enciso	La demandante aduce demora e incumplimiento en la entrega de los muebles comprados.
15-154369	Gloria Patricia Calderón Carmona	La accionante denuncia “ <i>pésima calidad de los productos</i> ”, incumplimiento en los tiempos de entrega de los pedidos, información engañosa y deficiente, publicidad engañosa e incumplimiento de promociones y ofertas.
14-204933	Manuel Darío Guzmán Urrego	Incumplimiento en la entrega de los productos.

3.4. Como consecuencia de los hechos descritos, esta Dirección en desarrollo de la respectiva averiguación preliminar, a través de funcionarios comisionados, el 11 de mayo de 2015 practicó visita administrativa de inspección en la Carrera 15 No. 98 – 71 de Bogotá, dirección comercial del establecimiento de comercio **BRUNATI INTERIOR**, - establecimiento que para la época de la visita de inspección era de propiedad de **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, - con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones previstas en el Estatuto del Consumidor y de la Circular Única de esta Autoridad.

La vista fue atendida por Jenny López Castellanos (cajera del establecimiento), quien una vez obtuvo telefónicamente autorización por parte de Ingrith Carolina Angarita - abogada de la sociedad propietaria del establecimiento de comercio-, se le informó el procedimiento de la misma, indicándole que se procedería a verificar la información pública de precios, las promociones y ofertas acerca de los productos que allí se comercializan, así como el cumplimiento de las demás disposiciones previstas tanto en la Ley 1480 de 2011, como en la Circular Única de esta Superintendencia.

En ese orden, y en compañía de Jenny López, se procedió a realizar el recorrido por el almacén, tomando registro fotográfico de los productos que allí se comercializan, en donde se observó lo siguiente, según el acta de visita de inspección:

(...)

Por la cual se decide una actuación administrativa

- *Productos que cuentan con etiqueta de precio o la marquilla de outlet. Al respecto, quien atiende la diligencia manifestó que estos productos no tienen garantía y son de entrega inmediata. el precio de los mismos, es el que tienen exhibidos en las marquillas.*
- *Se observó en el punto de venta que los productos de línea, no se exhiben con precio. Al respecto manifiesta, quien atiende la diligencia que los precios de estos productos son informados a través del asesor o a través de una cotización; y que no manejan listas de precios.*
- *Se observó que los cuadros (obras de arte) tienen precio en efectivo más bajo que el precio regular. Al respecto manifiesta, quien atiende la diligencia que el descuento de estos productos se está dando desde el mes de enero de 2015 y la fecha de terminación es hasta agotar existencias.*
- *Dentro del punto de venta se manejan las siguientes marquillas:*
 1. **OUTLET:** *cuyos productos son de entrega inmediata y no cuentan con garantía.*
 2. **EASY ZONE PRODUCTO EN ENTREGA INMEDIATA:** *en este caso el almacén cuenta con un stock del producto o es la última unidad.*
 3. **EASY ZONE PRODUCTO EN ENTREGA 9 DIAS:** *se cuenta con el inventario del producto y se entrega en 9 días al cliente.*
 4. **EASY ZONE PRODUCTO EN ENTREGA 4 SEMANAS:** *La entrega del producto se realiza en 4 semanas.*
- *El tiempo normal de entrega cuando el producto no posee ninguna marquilla es de 8 semanas.*
- *En el recorrido por el almacén se identificaron piezas publicitarias de promociones que ya no se encuentran vigentes en el almacén tales como Promoción de salas y sofá camas (...).*

Posteriormente, quien atendió la vista manifestó que "(...) existen productos importados y nacionales fabricados por Brunati (...)", agregando que "(...) los tiquetes de entrega de productos nacionales no son posibles generarlos en el almacén".

Según quedó anotado en el acta de visita de inspección, se tiene que durante el desarrollo de la misma, se hizo presente en las instalaciones del almacén Brunati, la señora Ingrith Carolina Angarita Arévalo -abogada de la empresa POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN,- quien a partir de ese momento se hizo cargo de la diligencia.

De acuerdo con el acta, se encontró que siendo las 16h: 10min se tomó la declaración espontánea de Horacio Pardo identificado con cédula de ciudadanía No. 19.309 873 de Bogotá en su calidad de cliente, quien manifestó que se encontraba en el establecimiento, debido a que el día 30 de diciembre de 2014, adquirió unos artículos los cuales tenían que haber sido entregado en los primeros días de marzo del año 2015, pero que a la fecha no los había recibido. De igual modo manifestó que el 10 de marzo del 2015, recibió una factura correspondiente a los mismos artículos comprados por el mismo valor, la cual fue generada con una nueva factura (No. 01-1157), que tenía un mensaje resaltado en la parte inferior que señalaba que para que tal documento fuera acreditado, debía ser cancelado a una sociedad diferente a la inicial, y que el viernes 8 de mayo, si bien le enviaron algunos artículos, la cama y las mesitas de noche, aquellos no correspondían a los que había adquirido, por lo que se hizo la observación a los transportadores y procedió a devolverlos. De igual modo adujo que llegaron ocho (8) asientos, de los cuales cuatro (4) presentaron daños en los materiales y ralladuras en la madera.

A su vez manifestó que realizó una segunda compra entre febrero y marzo, con ocasión de una promoción de Brunati, la cual se publicitó a través de los medios de comunicación, artículo que fue distinto al que le ofrecieron. Por lo anterior, manifestó que se encontraba en el establecimiento de comercio, pues estaba reclamando acerca del incumplimiento del almacén, pues pretendía la devolución del dinero correspondiente a la segunda compra, y el valor correspondiente a los de la primera compra que aún no habían sido entregados.

Por la cual se decide una actuación administrativa

Según el acta de visita, se tiene que en la diligencia también se hizo presente Faber Bedoya identificado con cédula de ciudadanía 75.081.864 de Manizales, en calidad de consumidor quien manifestó que el 4 de diciembre realizó la compra de una cama con factura de venta 71-10691 a nombre de Andrea Nathaly Guarín Trujillo, por valor de \$4.012.000, producto que fue entregado dos (2) días después del tiempo pactado, agregando que aproximadamente a los cuatro (4) días después de la entrega, ésta se cayó al piso, por lo que se presentó la respectiva reclamación telefónica y presencial en el establecimiento, solicitándole al almacén que tomaran una serie de fotografías, con el fin de constatar los daños, que posteriormente, esto es, quince (15) días después, enviaron a un técnico para que hiciera la reparación de la cama, pero que al día siguiente de la reparación, se volvió a caer, por lo que se solicitó nuevamente la efectividad de la garantía, a lo cual el almacén respondió que la cama debía ser traída por el consumidor al almacén, y que el producto sería entregado nuevamente a los tres (3) días de su depósito. Sin embargo, a la fecha no había sido entregada, por lo que el 4 de mayo se solicitó por escrito la devolución del dinero, precisando que al momento de solicitar la devolución del dinero, le informaron que obtendría respuesta a los dos (2) días siguientes de haberla recibido, pero que a la fecha no había recibido respuesta, razón por la cual se encontraba en el establecimiento ese día, pues necesita tener una respuesta inmediata. Sin embargo, la administradora en el almacén le indicó que la cama aún se encontraba en reparación y que no era posible la devolución del dinero, pues de existir la remota posibilidad de la devolución del dinero, esta sería notificada aproximadamente en tres (3) meses.

Posteriormente, se le solicitó a quien atendía la diligencia información relacionada con las garantías, para lo cual quien atendía la visita, hizo entrega a los funcionarios de un folleto contentivo de las condiciones generales, limitaciones y excepciones. Aunado al folleto quien atendía la visita manifestó que para los muebles allí descritos la garantía era de 5 años.

Así mismo, se le preguntó a Jenny López Castellanos, cuál era la garantía para los productos importados a lo cual manifestó que era de un (1) año.

Posteriormente, se le preguntó a Nancy Angulo en su calidad de asesora comercial, en qué consistía la promoción del 65% de descuento, a lo que respondió que la promoción consistía en la venta de un stock de productos de 2014, los cuales estaban incluidos en un folleto publicitario que anunciaba cinco (5) productos, agregando que los productos de 2014 se encontraban acompañados con un hablador para poder identificarlos dentro del establecimiento de comercio. Sin embargo, los funcionarios observaron que los cinco (5) productos mencionados en el folleto de la promoción, estaban exhibidos en el almacén sin que estuvieran acompañados del hablador, del que asesora comercial había hecho alusión.

De igual modo, en el acta quedó anotado que la promoción del 65%, tenía una vigencia del 11 al 31 de mayo de 2015 y que los productos objeto del incentivo estaban para "entrega inmediata".

Ahora, según se observa en el acta de visita de inspección, se realizó un "PROCEDIMIENTO FORENSE", para lo cual se le solicitó a Jenny López, el listado de facturas y remisiones para el periodo comprendido desde junio de 2014 a mayo de 2015, por lo que el auxiliar forense Leonardo Gaona López procedió a "tomar la imagen parcial forense con el software FTK IMAGER" lo cual generó la captura de pantalla del informe técnico, obrante a folio 64 y cuya información se encuentra compilada a folio 381 de este expediente.

Ya para finalizar la diligencia se le preguntó a quienes atendieron la visita, si deseaban aclarar, corregir o enmendar algo en relación con los hechos inspeccionados, o aportar algún documento que constatará lo dicho durante su ejecución, a lo cual Ingrith Carolina en calidad de abogada de la empresa Posuresa respondió que sí, pues se comprometió a entregar la totalidad de los productos no entregados al señor Horacio Pardo y enviar paz y salvo por la entrega.

Durante la visita de inspección, los funcionarios de esta Entidad solicitaron los siguientes documentos:

1. Fotocopia del Certificado de Existencia y Representación Legal en un folio (1).

Por la cual se decide una actuación administrativa

2. Folleto de Garantías, limitaciones y excepciones en dos (2) folios a doble cara.

(Imagen 5 Folleto contentivo de limitaciones y excepciones de garantía - folio 70 anverso y reverso)

BRUNATI
INTERIORS

Limitaciones y Excepciones 11

Esta garantía:

- 1 - Se aplica a muebles utilizados para uso doméstico y en condiciones normales, y que se sometan al mantenimiento cumpliendo con las instrucciones indicadas.
- 2 - No incluye el uso comercial, contractual de alquiler, institucional u otro no residencial.
- 3 - No tendrá validez en caso de limpieza incorrecta; abuso, negligencia, aplicación de productos químicos, tratamientos de protección aplicados por el comprador o consumidor, detergentes, acondicionadores, o daños debidos a la exposición directa a la luz solar, humedad excesiva, calor excesivo, iluminación fuerte, o condiciones parecidas.
- 4 - También no se aplica a daños provocados por materiales corrosivos, como ácidos, solventes, colores, linfas, pinturas o fluidos corporales.
- 5 - No está extendida a daños provocados por uso inadecuado, abuso o causa de fuerza mayor.

Estas garantías solo se extienden al comprador original del mueble y en la dirección de entrega.

Las solicitudes de asistencia relacionadas con esta garantía deberán incluir la fecha comprobada de compra (factura) y este manual.

Los defectos visibles en el momento de entrega deben ser reclamados antes de 24 horas.

Al solicitar asistencia técnica, el cliente deberá entrar en contacto con el almacén donde efectuó la compra.

El vendedor enviará el reclamo a fábrica (caso se haya constatado una fabricación incorrecta). Brunati reparará o substituirá, según su decisión cualquier parte del producto (examinando si es necesario por un representante de la fábrica), que contenga defecto de fabricación relacionados con la estructura, cuero, tela, mano de obra, o espumas. **Observación importante:** El ablandamiento de los almohadones es normal, como consecuencia del uso y no deberá ser confundido con pérdida de elasticidad, debido a defectos de los materiales.

Esta garantía no cubre los gastos de embalajes o de transporte para ó desde el fabricante, almacén, o lugar de reparación establecido por Brunati.

Brunati no proporciona ninguna otra garantía, excepto por las descritas aquí, explícitas o implícitas, salvo cualquier disposición por ley.

Esta garantía proporciona al consumidor derechos específicos que varían de un país a otro.

BRUNATI
INTERIORS

Estructura


Toda estructura de madera usada en nuestros muebles esta construida con madera dura de alta densidad, seleccionada y proveniente de la reforestación. Nuestras estructuras tienen garantía de fabricación 5 años a partir de la fecha de compra y en condiciones normales de uso.

Espumas
Las espumas de nuestros muebles son de alta densidad, libre de CFC con certificación Icontec, y tienen una garantía de 1 año a partir de la fecha de compra, para la pérdida de la consistencia. Todas las espumas usadas en nuestros asientos y respaldos sufren de una deformación normal con el uso (hasta 10% de su tamaño original).

Telas
Las Telas usadas en los productos Brunati son exclusivas y de alto grameje, tienen una garantía de 2 años a partir de la fecha de compra, contra la ruptura de costura y deshilar. Esta garantía no cubre achatamiento, debilidad de las fibras pilling, diferencias de tonalidades y no son validas cuando es evidenciado el abuso o suciedades excesivas. También no son cubiertos tratamientos de protección (impermeabilizantes).

Cuero
Brunati garantiza por 1 año, a partir de la fecha de compra, que el cuero utilizado en la fabricación de sus productos está libre de defectos en los materiales y mano de obra, deterioro de costura, reseco y descolorido. Por ser un producto natural, dos pieles no son exactamente iguales. Diferencias en tonalidades y granulación son normales, así como podrá haber pliegues, cicatrices cerradas, marcas de estiramiento y vetas. Esto no puede ser considerado defecto, pues denota el origen natural del producto.

Línea Madera
Todos los productos de madera (racks, estantes, mesas, sillas, camas, respaldos, e.t.c...) Tienen garantía de fabricación 5 años a partir de la fecha de compra, por defectos de fabricación. Cuando se utiliza madera maciza o láminas de madera para la fabricación de muebles, pueden haber pequeñas variaciones de pieza en sombra y tonalidad de la pintura. Esto es normal; dos piezas de madera no son exactamente iguales. Estas diferencias son causadas por la variación de vetas en la madera y como estas aceptan el ténido. Estas diferencias hacen de la madera un material interesante y bonito.



DISEÑO Y ELEGANCIA

3. Folleto de sugerencias en un (1) folio simple. (Folio 349)

(Imagen 6)

SUGERENCIA 10

NOMBRE: _____ TEL: _____
DIRECCION: _____ FECHA: _____

La atención del vendedor: Bueno Regular Malo

Nombre del vendedor: _____

Los diseños de los muebles:

La sala de exhibición:

La entrega del pedido:

La publicidad del local:

Nuestros precios le parecen? Altos Promedio Bajos

CUALQUIER OTRA SUGERENCIA O INQUIETUD ESCRIBALA AL RESPALDO. GRACIAS.

Que otros productos o servicios le gustaría encontrar?

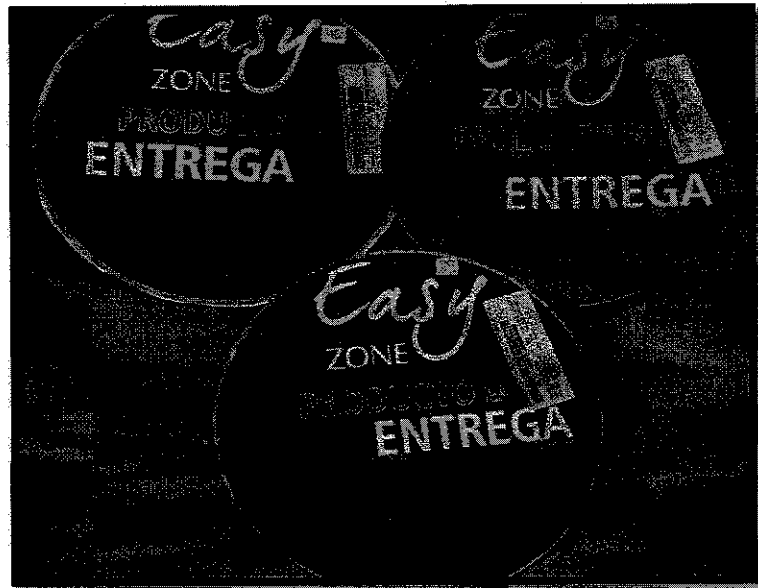
BRUNATI
INTERIORS

DISEÑO Y ELEGANCIA

Por la cual se decide una actuación administrativa

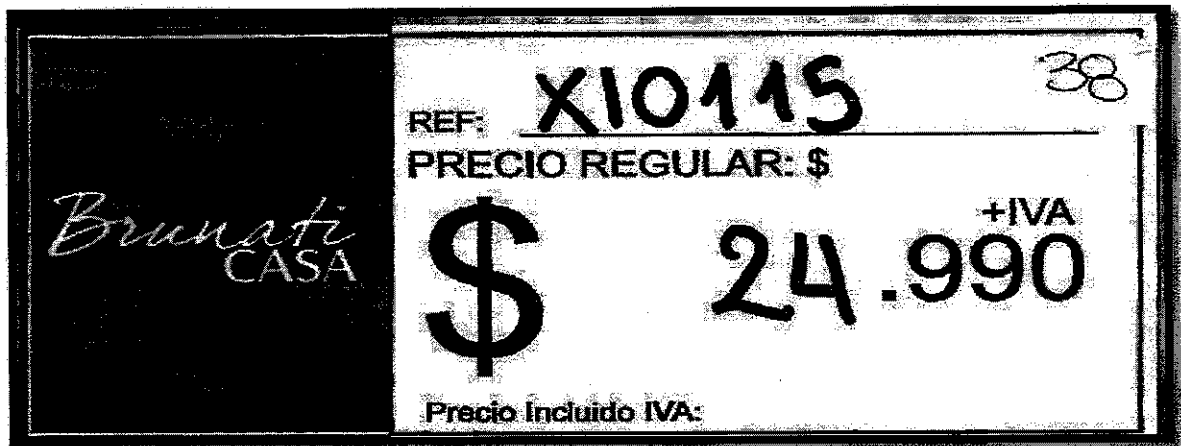
4. Tres habladores en tres (3) folios, con información de entregas (Inmediata, 9 días y 4 semanas). (Folios 98 - 100).

(Imagen 7) folios 378-379



5. Ficha de precio de la referencia X10115 en un (1) (Folio 377)

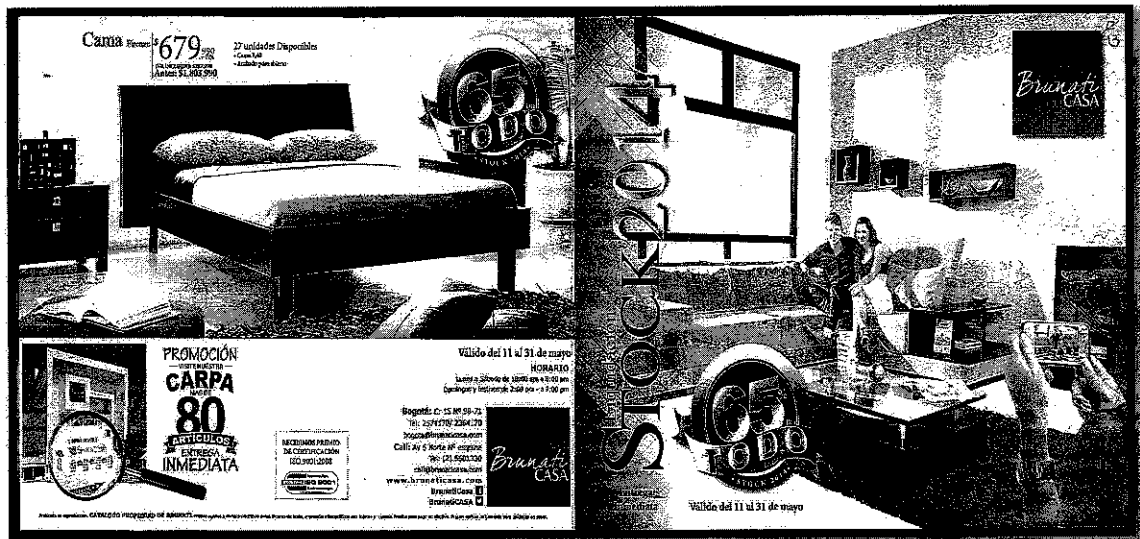
(Imagen 8)



6. Fotocopias de tickets de entrega de enero a mayo de 2015. (Folios 353-376).

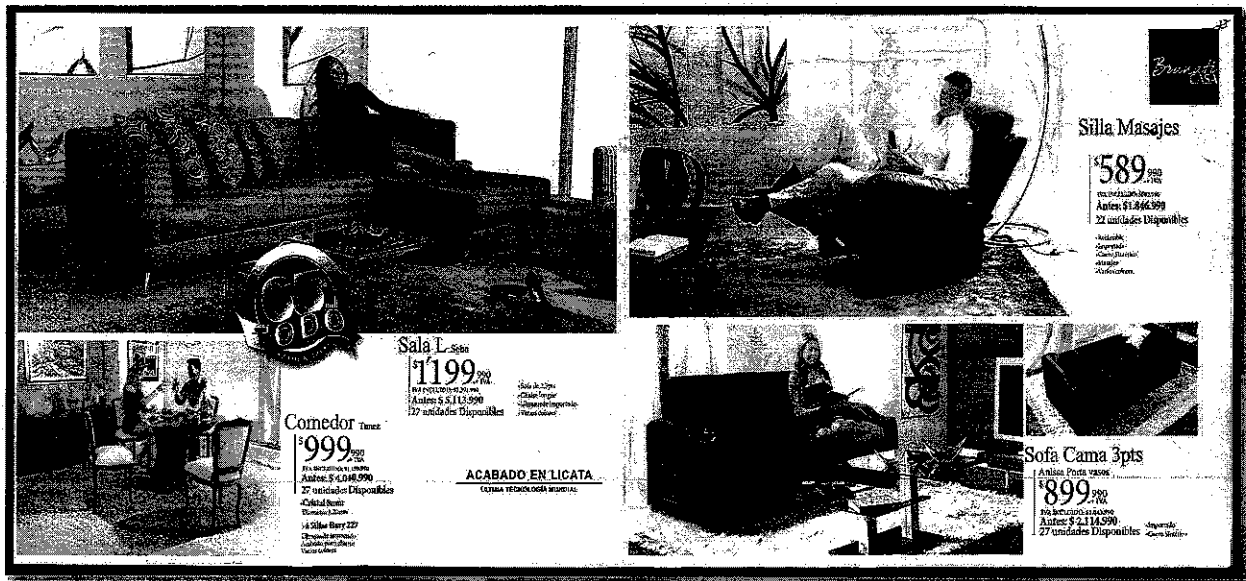
7. Folleto promoción "65% descuento todo-stock 2014" en dos (2) folios doble cara. (Folio 352)

Imagen 9 - Folio 352



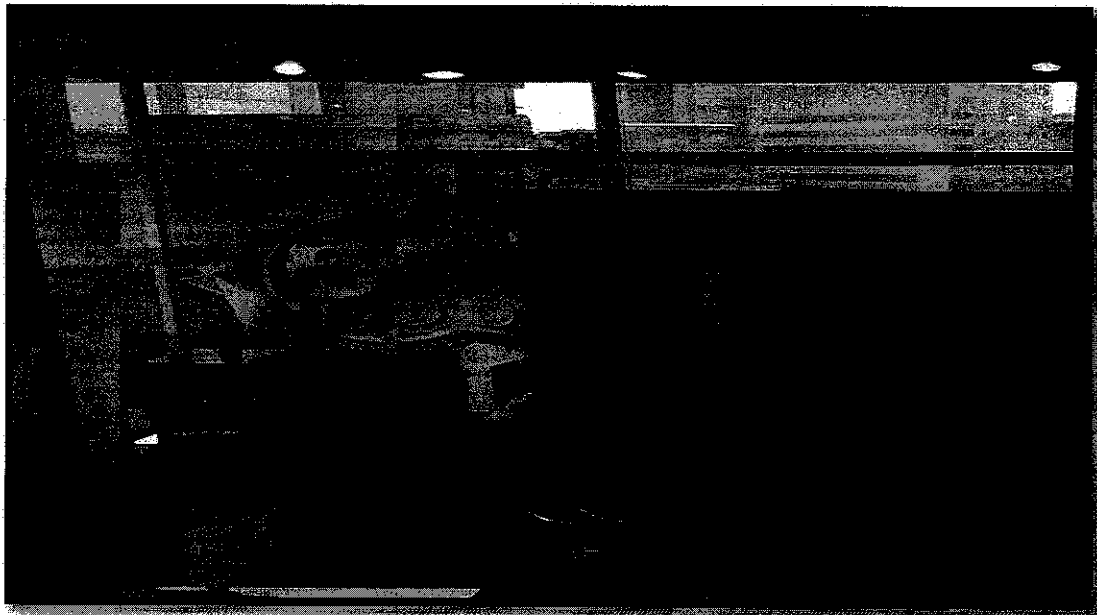
Por la cual se decide una actuación administrativa

(Imagen 10 Folio 352)

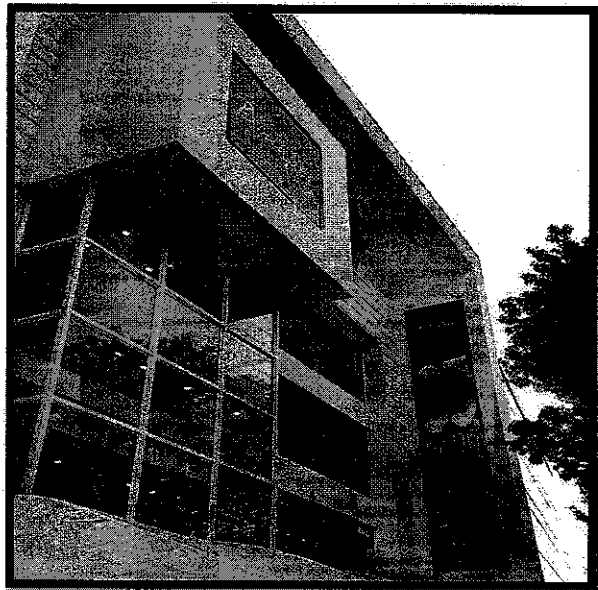


De igual modo fueron anexadas cuarenta y dos (42) fotografías tomadas durante la visita, las cuales hacen parte integral del acta, de las cuales se reproducen las siguientes:

(Imagen 11 – (20150511-173756) CD folio 380)



(Imagen 12 – (20150511-170339) CD folio 380)

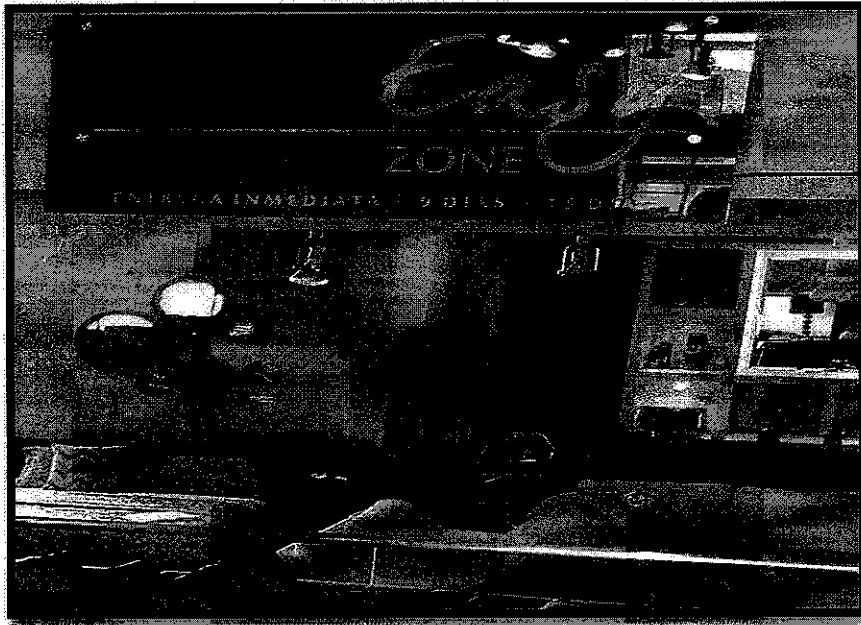


"Brunati CASA 65% Dto
TODO. Liquidación Stock
2014.

Válido del 11 al 31 de mayo
de 2015".

Por la cual se decide una actuación administrativa

(Imagen 13 – (20150511- 140616) CD folio 380)



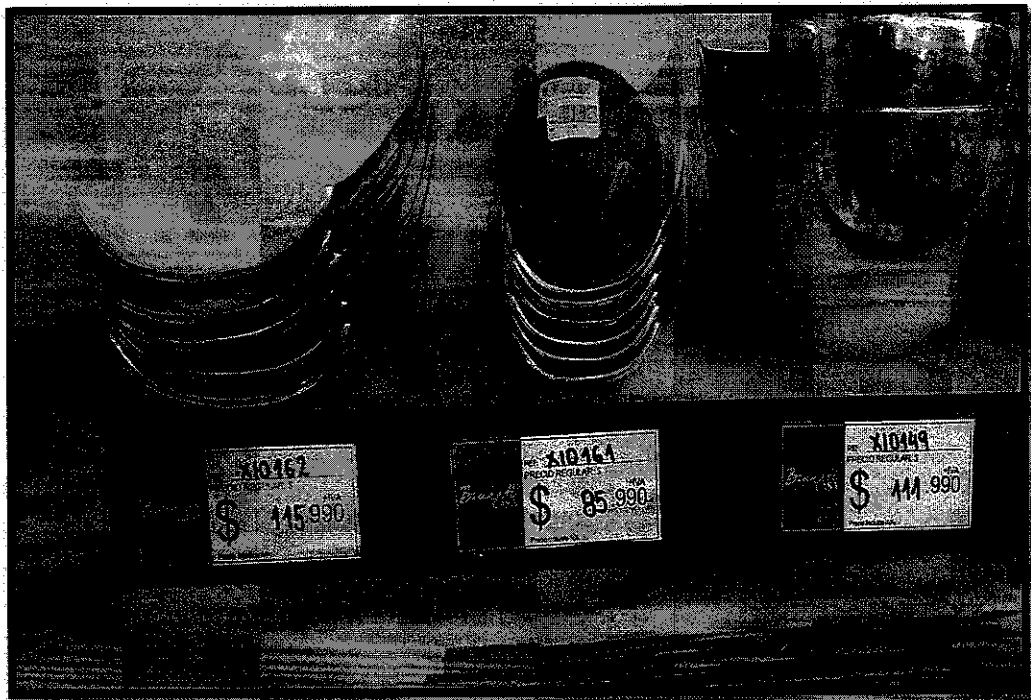
"Easy ZONE
ENTREGA INMEDIATA - 9
DIAS - 15 DIAS".

(Imagen 14 – (20150511-142109) CD folio 380)



"\$859.990 + IVA INCLUIDO IVA \$997.558.
*Aplica para sofás de 2 puestos en tela de la línea
modern".

(Imagen 15 – (20150511- 143321) CD folio 380)



Por la cual se decide una actuación administrativa

(Imagen 16 – FOLLETO PUBLICITARIO folio 351)

Bienvenido

A la experiencia BrunatiCASA ...

**Quiénes Somos?**

Somos una empresa líder en el diseño, producción y comercialización de muebles para el hogar.

Contamos con una experiencia de más de 40 años, tiempo en el cual hemos estado en constante evolución ofreciendo a nuestros clientes lo más selecto en muebles y complementos para la decoración, siempre motivados por una extraordinaria pasión por el diseño.

Nuestros Productos

Son exclusivos y están inspirados en lo último del diseño y la moda italiana. Su fabricación es seguida paso a paso con un estricto control de calidad, dando lugar a un producto de excelentes acabados, durabilidad y confort, diseñado para alcanzar el equilibrio perfecto en el ambiente que usted requiera. Hemos diseñado una variedad importante de muebles en salas, comedores y alcobas que estamos seguros responderán a las necesidades y buen gusto de nuestros clientes.

**Nuestros Servicios**

Cuando usted visita un almacén BrunatiCASA, tiene acceso a un menú de servicios complementarios, que harán más fácil y segura su elección:

- * Personal de ventas altamente calificado para atender sus necesidades.
- * Asesoría GRATIS en decoración.
- * Lista de Bodas.
- * Área de accesorios, donde usted podrá encontrar una gran variedad de productos y accesorios para ayudar a decorar sus ambientes.
- * Paqueteador GRATIS, cubierto y vigilado.
- * Facilidades de pago.
- * Garantía de 5 años limitada.

Información Técnica**Tapicería:**

Estructura vertical de madera sólida e inmunizada que garantiza una durabilidad por muchos años.
Estructura horizontal: La zona del asiento está conformada por resortes metálicos y cincha elástica italiana, con espacio de 40/50 mm entre cada uno para balancear el peso al sentarse. En muebles con movimiento como sofás camas y sillas reclinables se utilizan herrajes importados.

Espuma: De alta densidad, indeformable y de última tecnología que recupera su forma inmediatamente y se mantiene a través de los años.

Telas: Gran variedad de telas y colores en microfibra, cheriles, cueros y jackares, todas importadas, lavables y de excelente calidad. Se utilizan fibras sintéticas y acolchados confortables para ofrecerles a nuestros clientes mayor comodidad.

Correderas: Somos exclusivos en la impermeabilización de correderas de última tecnología, semi-automáticas que facilitan el manejo de gavetas y cajones.

Madera:

Inmunizada en cedro y flor morado. En el lacado se utilizan materias primas de alta calidad, lo que garantiza la belleza y duración del mueble a lo largo del tiempo. Se utiliza acabado de licata IPX 170, el cual protege sus muebles de golpes directos que usualmente dañarían las partes en madera.



DISEÑO Y ELEGANCIA

Ahora, la Superintendencia de Industria y Comercio, solicitó los siguientes documentos, los cuales debían ser radicados ante esta Autoridad con el número 15-106512, en un término que venció el 19 de mayo de 2015.

1. Histórico de precio de los últimos 6 meses de los cuadros ofrecidos en el punto de venta. (Indicando referencia).
2. Balance general a 31 de diciembre de 2014 y Estado de resultados del 1 enero al 31 de diciembre de 2014.
3. PQR'S vigencia 2014 y 2015 en la cual se identifique: fecha presentación, quejoso, breve descripción, fecha de respuesta y tramite. (En medio magnético formato Excel. xls)
4. Políticas de Garantías
5. Procedimiento para peticiones quejas y reclamos.
6. Garantías atendidas desde el 1 de junio de 2014 a mayo 11 de 2015.
7. Órdenes de pedido desde el 1 de junio de 2014 a mayo 11 de 2015.
8. Garantías pendientes desde el 1 de junio de 2014 a mayo 11 de 2015.
9. Tiquetes de entrega de productos desde junio de 2014 a mayo de 2015.
10. Listado de entregas pendientes desde el 1 de junio de 2014 a mayo 11 de 2015.
11. Copia de Convenio con la empresa transportadora.

Finalmente, Ingrith Carolina Angarita solicitó que se recorriera nuevamente el almacén, a fin de verificar que los avisos de promociones ya habían sido retirados, de tal modo que se evidenció que en efecto, los avisos fueron cambiados por otros que informaban: "65% todo *Stock 2014 *".

3.5. De igual modo y en la misma fecha, esta Dirección a través de funcionarios comisionados, acudió a la carrera 13 No. 98-21, dirección de notificación judicial de **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, y SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN**, en donde se pretendía practicar otra visita administrativa de inspección. Sin embargo, allí se les informó a los funcionarios comisionados, que en ese lugar, sólo "(...) se reciben todas las comunicaciones, en particular de tipo jurídico, de dichas empresas para ser remitidas posteriormente a las empresas interesadas (...)", sin dar mayor información acerca del lugar de ubicación de las sociedades objeto de inspección, vale decir, **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN y SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN**.

Por la cual se decide una actuación administrativa

Por lo anterior, los funcionarios procedieron a efectuar requerimiento de información, a título de orden y con el fin de que dichas sociedades allegaran a esta Dirección la siguiente documentación (folio 383):

"(...)

1. Copia de cada una de las PQR's (Peticiones, Quejas y Reclamos), presentadas ante POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN y Sechi S.A., desde el 1 de junio de 2014 hasta el 11 de mayo de 2015.
2. Copia de las solicitudes de garantía, garantías atendidas y garantías pendientes de atender, ante POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN y Sechi S.A. desde el 1 de junio de 2014 hasta el 11 de mayo de 2015.
3. Copia de las ordenes de pedido presentadas ante POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN y Sechi S.A. desde el 1 de junio de 2014 hasta el 11 de mayo de 2015.
4. Cronograma de entrega de pedidos de las ordenes efectivamente entregadas y de las ordenes pendientes por entregar, realizadas ante POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN y Sechi S.A. desde el 1 de junio de 2014 hasta el 11 de mayo de 2015.
5. Copia de las facturas de venta de POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN y Sechi S.A. desde el 1 de junio de 2014 hasta el 11 de mayo de 2015.
6. Manual de procedimiento para la atención de PQR's.
7. Manual de procedimiento para la atención de Garantías.
8. Estados financieros con corte al 31 de diciembre del 2014.

(...)"

3.6. Como consecuencia del requerimiento hecho en la visita de inspección practicada en el establecimiento de comercio Brunati, se encontró que la investigada POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, allegó la información obrante del folio 386 al 496, en donde además se encontró de manera textual, la siguiente petición:

"(...)

Con base en los documentos e información suministrada anteriormente, POSURESA S.A.S. solicita, de manera respetuosa a esa Entidad, requerir en este proceso a la sociedad TOLDINI S.A.S. con la finalidad de solicitar a esa compañía la información y documentación complementaria correspondiente al año 2014, la cual se encuentra enumerada en el acta de visita de inspección de fecha 11 de mayo de 2015 RADICADO: 15-106512, así mismo, solicitamos una prórroga de cinco (5) días hábiles con el fin de entregar a esa Entidad, el listado completo y detallado de entregas pendientes en el 2015 y las PQR'S DEL AÑO 2015".

3.8. Que aunado a lo anterior, obra en el expediente una queja anónima radicada bajo el número 14-185334, acumulada a la presente investigación, formulada en contra del establecimiento de comercio **"Almacén Fiotti"** por *"mala atención, atropellos, burla hacia los clientes, calidad de sus productos que son por no decir defectuosos, incumplimiento, irresponsabilidad, falta de compromiso, sobrecostos en el trasteo de los productos y si se exige la garantía de los mismos se debe cancelar un valor adicional para efectuarla en compra de materiales (...)"*(folio 470).

De igual manera, fueron acumuladas las quejas presentadas en esta Dirección por parte de Horacio Sánchez, y Maritza Ortiz Esquivel por presuntas *"prácticas ilegales"* en el establecimiento de comercio **Brunati** e incumplimiento en la entrega de los pedidos, respectivamente.

Ahora bien, en el acto administrativo que dio origen a la presente investigación administrativa quedó anotado que *"(...) teniendo en cuenta lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011¹⁰ y en virtud de que a folio 33 obra certificación suscrita por la señora **MARÍA***

¹⁰ *"(...) Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la*

Por la cual se decide una actuación administrativa

ANGÉLICA GALICIA ARIA (sic), con el carácter de Representante Legal suplente de **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, a través de la cual manifiesta que "(...) la compañía verificó el cumplimiento de las normas que regulan la propaganda comercial y estableció la veracidad de la información contenida en la misma con la realidad de los productos (Accesorios) ofrecidos.", este Despacho considera procedente vincular a esta investigación administrativa también como investigado al señor **ROBERTO MACÍAS BELLO**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 79'185.021, en su calidad de Representante Legal de la investigada **POSURESA S.A.S.**

Teniendo claridad en los hechos que motivaron el inicio de la investigación administrativa identificada con el No. 15-73076, se encuentra que las imputaciones fácticas endilgadas, por medio de **Resolución 48209 de 31 de julio de 2015**, fueron las que a continuación se transcriben:

"Imputación fáctica N° 1: Presunta violación a los artículos 3 y 6 de la Ley 1480 de 2011

Que de las quejas radicadas en esta Dirección, contenidas en el considerando Vigésimo Segundo de esta Resolución, y de las demandas relacionadas en el considerando Décimo Octavo, esta Dirección encuentra que:

- De acuerdo con lo afirmado por los demandantes y quejosos, algunos de los bienes muebles adquiridos en los establecimientos de comercio Bunati-Interior, Fiotti y Muebles Fiott "no son de buena calidad".
- Así mismo, el tiempo de entrega de los muebles supera el tiempo indicado al momento del pedido y, en algunos casos, ni siquiera son entregados.
- Aunado a los dos ítems anteriores, de la respuesta suministrada por **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, se observa que entre el 3 de marzo 13 de mayo de 2015 ha recibido 24 solicitudes de garantía por productos defectuosos con deficiente calidad (Folios 121 y 122).
- Igualmente, a folios 124 a 136 se evidencia en la relación de "órdenes de pedido 2015" allegada por la misma sociedad que existen 67 pedidos, facturados entre los meses de junio a diciembre de 2014, aparentemente sin entregar.

De esta manera, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor encuentra presuntamente infringido el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 por parte de **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A., EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN**, identificadas con los NIT. 900.528.367-1, 900.031.722-7 y 830.138.385-5, respectivamente, en su calidad de propietarias, la primera actual y las dos últimas que fueron, de los establecimientos de comercio Bunati-Interior, Fiotti y Muebles Fiott para la época en que ocurrieron los hechos demandados y denunciados, por considerar que los anteriores hallazgos podrían configurar una presunta falta de calidad tanto en los productos que se venden en los establecimientos en cita, como en el servicio de comercialización, lo cual indefectiblemente configuraría, también, una transgresión al derecho de los consumidores de recibir productos de calidad, conforme lo establece el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011.

Imputación fáctica N° 2: Presunta transgresión del artículo 7 y del numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480, así como del inciso tercero del artículo 2 y del artículo 8 del Decreto 735 de 2013

Que de las diferentes demandas presentadas por los consumidores ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como de las quejas radicadas en esta Dirección, se denota reiteradamente un presunto incumplimiento por parte de las investigadas en responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos que fabrica y comercializa, hecho éste que también se manifiesta en la relación de solicitudes de garantía presentada por **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, en donde se enlistan 24 peticiones en dos meses y diez días (Marzo 3 a Mayo 13 de 2015).

De igual forma ocurre en la prestación de servicios, toda vez que dentro de las negociaciones con los consumidores les incluye la entrega de los artículos adquiridos a la dirección que indique cada consumidor, evidenciándose, conforme a los hechos demandados y denunciados, que dicho

Por la cual se decide una actuación administrativa

servicio de entrega es posiblemente incumplido por parte de los investigados, por cuanto la misma en muchos casos supera el tiempo indicado.

Que, no sólo de las mencionadas quejas y demandas, especialmente las presentadas por los señores ENRIQUE URIBE IREGUI, CLAUDIA VASQUEZ ENCISO, MANUEL DARIO GUZMAN y la versión del señor HORACIO PARDO en la diligencia de inspección administrativa, sino también de la relación de órdenes de pedido aportadas por POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, se evidencia el incumplimiento en la entrega de los productos adquiridos por los consumidores y, como quiera que dentro de las obligaciones incluidas en la garantía se encuentra la entrega material del producto, para el caso que nos ocupa, las investigadas posiblemente estarían infringiendo tal postulado legal.

Que en el volante entregado a los consumidores a efectos de informales la limitaciones y excepciones de la garantía, el cual fue recaudado en la visita de inspección administrativa y obra a folio 70 del Expediente, se advierte que "Esta garantía no cubre los gastos de embalajes o de transporte para ó desde el fabricante, almacén, o lugar de reparación establecido por Brunati.", contradiciendo con ello, aparentemente, lo estipulado en el inciso tercero del artículo 2 del Decreto 735 de 2013.

Que de los hechos relatados por los señores JOSÉ DE JESÚS GONZÁLEZ GARCÍA y GLORIA PATRICIA CALDERON CARMONA, en sus demandas, como los descritos por el señor Faber Bedoya en la diligencia de inspección administrativa, se observa que presuntamente las investigadas ha[n] incumplido los plazos para la reparación de los bienes objeto de garantía.

Así las cosas y en virtud de lo establecido por el artículo 20 del Decreto 738 (sic) de 2013 la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor habrá de verificar si las investigadas cumplen con las normas relativas a la efectividad de la garantía de los productos que fabrican y comercializan, así como de los servicios que prestan, conforme a los términos de los artículo 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011, reglamentada por el Decreto 735 de 2013.

Imputación fáctica N° 3: Presunta violación a los artículos 3 y 23 de la Ley 1480 de 2011

Esta imputación tiene fundamento en los siguientes hechos:

- *Que de un análisis preliminar del contenido de las demandadas y las quejas, en las mismas se relata que dentro de los establecimientos de comercio en cita se informa a los consumidores que los muebles que allí se venden son fabricados con "buenos estándares de calidad", pero después de adquiridos se dan cuenta que esa información no corresponde a la realidad.*

Igual situación ocurre con la información contenida en el folleto de presentación del establecimiento de comercio BRUNATI, obrante a folio 71 de Expediente, donde en el acápite de "Nuestros Productos", expresamente se indica "Son exclusivos (...) Su fabricación es seguida paso a paso con un estricto control de calidad, dando lugar a un producto de excelentes acabados, durabilidad y confort,(...)", sin embargo, los consumidores y demandantes, en su gran mayoría, se quejan por la falta de calidad de los productos que compran en dicho establecimiento de comercio.

- *Por otro lado, en el momento de la compra los vendedores les informan a los consumidores una fecha cierta de entrega y en las facturas estipulan un período probable de entrega que en la mayoría de los casos no cumplen, según lo conocido por este Despacho a través de las quejas, demandas y la información suministrada por POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, en sus anexos de Relación de PQR'S, Garantías Atendidas y Pendientes y órdenes de Pedido.*

En el mismo sentido se encuentran en el establecimiento de comercio BRUNATI habladores en los cuales se informan diferentes tiempos de entrega que oscilan entre inmediatamente hasta en dos semanas, tal como da cuenta el acta de la visita de inspección administrativa de inspección realizada por los funcionarios comisionados de esta Dirección en esas instalaciones y como se observa de las imágenes 5 y 14 de esta Resolución, no obstante esos tiempos, según lo informado por los quejosos y denunciantes, no son cumplidos.

- *También se evidencia que, presuntamente no hubo información suficiente, veraz y clara de la*

Por la cual se decide una actuación administrativa

disponibilidad de los muebles ofrecidos en los mencionados establecimientos de comercio, tal como lo manifiesta en su demanda el señor MANUEL DARIO GUZMAN URREGO, entre otros consumidores.

Así las cosas, la información suministrada a los consumidores a través de sus vendedores de los establecimientos de comercio nombrados, así como en los folletos, habladores y facturas y/u órdenes de pedido deberá ser analizada en conjunto con el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, en la medida que, presuntamente, dicha información no coincide con la realidad, de lo cual se podría considerar que la información entregada a los consumidores por parte de **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A., EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN** no cumple con los requisitos de claridad, veracidad, suficiencia, oportunidad, verificabilidad, comprensibilidad, precisión e idoneidad establecidos en el precitado artículo, violándose con ello, también el derecho de que tienen los consumidores a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos ofrecidos a los consumidores.

Imputación fáctica 4: Aparente vulneración a la normatividad relativa a la información pública de precios –Artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

Que en la visita administrativa de inspección se evidenció que los precios anunciados de forma notoria de los artículos comercializados en el establecimiento de comercio BRUNATI se encuentran seguidos de la expresión "+ IVA", tal como se observa de las imágenes 5, 6, 7, 8 y 13 de este acto administrativo, así como de las imágenes distinguidas con los números IMG20150511_142109, IMG20150511_142129, IMG20150511_143321, IMG20150511_143333 y IMG20150511_143355 contenidas en el Cd. N° HL D626 SHI 9151370, obrante a folio 101, y del folleto promocional obrante a folio 72 y reproducido en las imágenes 11 y 12 de la presente Resolución, lo cual podría considerarse como una presunta violación a lo consagrado en el artículo 26 del Estatuto del Consumidor por parte de **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A., EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN**.

Imputación fáctica 5: Posible transgresión al artículo 24 de la Ley 1480 de 2011

Que, conforme a lo expuesto en las imputaciones fácticas números 2 y 4, las investigadas también podrían estar incumpliendo con las obligaciones estipuladas en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 24 de la Ley 1480 de 2011, toda vez, en su calidad de proveedores aparentemente no le suministran a los consumidores información clara, veraz, precisa y suficiente respecto de las garantías que les asisten como del precio atendiendo las disposiciones legales.

Imputación fáctica 6: Aparente violación a los artículos 29, 30 y 3 de la ley 1480 de 2011 por publicidad engañosa

Que de un análisis preliminar de las piezas publicitarias aportadas durante la aludida visita de inspección, vale decir, volante (Folio 70) Folletos (Folios 71 y 72), y el registro fotográfico recaudado en la misma, este Despacho evidencia que aparentemente la información relativa a la calidad de los productos, servicios, garantías, tiempo de entrega, entre otros, podría ser engañosa, en tanto que no corresponde a la realidad y crea en los consumidores una posible falsa expectativa sobre esos aspectos, tal como se describió en las imputaciones fácticas anteriores.

Así las cosas, se puede evidenciar que en la publicidad obrante en el expediente, presuntamente se suministra información insuficiente o no veraz, o, eventualmente, no se cumple con las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la misma, lo cual podría considerarse una posible violación a lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011, así como del numeral 1.7 del artículo 3 de la misma norma, toda vez la publicidad emitida podría afectar el derecho de elección de los consumidores, en tanto que tiene una relación directa con su decisión de compra.

Imputación fáctica 7: Posible violación al artículo 33 de la Ley 1480 de 2011.

Que del estudio de la publicidad aportada por POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, relacionada con la promoción "Gran Remate accesorios hasta el 70% descuentos", obrante a folio 37 del expediente y reproducida en la imagen 2 de esta Resolución, se observa que su vigencia está supeditada "hasta agotar existencias", sin indicar el número de unidades disponibles,

Por la cual se decide una actuación administrativa

omitiéndose con ello la obligación la condición de tiempo que exige el inciso segundo del artículo 33 de la Ley 1480 de

2011, en concordancia con el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, además de estar posiblemente incurriendo en una información insuficiente e imprecisa.

Que así mismo, respecto a la promoción "65% Dco. Todo Stock 2014", se tiene que en el "Histórico de Precios de los últimos seis meses de los cuadros ofrecidos en el punto de venta" (Folios 112 y 113) se relacionan diferentes cuadros comercializados desde el año 2014, sin embargo al comparar el precio de los mismos entre los meses de marzo y mayo de 2015 no se ve reflejado que para el mes de mayo de 2015, período en el cual se adelantó la promoción en cita, dichos cuadros contengan en su precio descuento alguno, configurándose con ello una posible violación del artículo 33 de la ley 1480 de 2011, en concordancia con lo establecido en los numerales 2.1.1.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, por cuanto la falta de estos requisitos podría generar la violación de la normativa en cita.

(...)"

3.9. Que la Resolución 48209 de 31 de julio de 2015, fue notificada en debida forma, según obra a folio 559 de este expediente. Sin embargo, los investigados guardaron silencio.

3.10. Que con el fin de continuar con el procedimiento administrativo sancionatorio, esta Dirección por medio de **Resolución 91155 de 24 de noviembre de 2015** decretó las pruebas de oficio que se enunciarán a continuación, para que fueran allegadas por parte de **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN y SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN**, así: **I)** balance general y estados de resultados correspondiente al 2014 y el del primer semestre de 2015, ambos firmados por contador público; **II)** La relación de ventas de todos los productos comercializados desde el 1 de enero al 31 de marzo de 2015, en la cual se indiquen los siguientes datos: (a) Referencia – descripción producto; (b) Fecha; (c) Precio de venta por unidad y (d) Número de unidades vendidas; **III)** ventas de todos los productos comercializados durante la vigencia de las promociones denominadas "*Gran Remate accesorios hasta el 70% descuentos*" y "*65% Dco. Todo Stock 2014*". La anterior información deberá contener lo siguiente: (a) Referencia – descripción producto; (b) Fecha; (c) Precio de venta por unidad y (d) número de unidades vendidas y **IV)** relación de peticiones, quejas y reclamos (PQR's) recibidas desde el 1 de enero al 30 de junio de 2015, en la que se indique: (a) Fecha de radicación; (b) Quejoso; (c) Motivo- Breve descripción y (d) Trámite.

De igual modo, esta Dirección decretó las pruebas de oficio que se relacionan a continuación, para que fueran allegadas por parte de **ROBERTO MACÍAS BELLO**, así: **I)** La declaración de bienes y rentas del año 2014, firmada por el contador público; **II)** El certificado de ingresos del año 2014, firmado por el contador público; **III)** el contrato de trabajo correspondiente al año 2015 o el certificado laboral de 2015 en el cual se indique el salario devengado.

3.11. Que la Resolución 91155 de 24 de noviembre de 2015 (folios 590-593), por medio de la cual se dio apertura al periodo probatorio y se decretaron las pruebas de oficio antes enunciadas, se comunicó en debida forma a los investigados (folio 643).

3.12. Que la investigada **POSURESA S.A.**, el 11 de diciembre de 2015 a más de haber allegado las pruebas de oficio ordenadas por esta Dirección mediante la Resolución 91155 de 2015, manifestó que tal y como quedó anotado en dicho acto administrativo, **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, es la actual propietaria del establecimiento de comercio denominado **BRUNATI INTERIOR**¹¹, ubicado en la Carrera 15 N. 98-71 de la ciudad de Bogotá, agregando que no comprende porque se "*(...) excluyó de la presente investigación, sin justificación legal alguna a la sociedad TOLDINI S.A.S. siendo esta sociedad, la anterior propietaria, con relación a POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, de los establecimientos de comercio BRUNATI INTERIOR, FIOTTI y MUEBLES FIOTT (...)*" (folio 598 reverso).

¹¹ Denominado también como: "*Brunati*" o "*Brunati casa*".

Por la cual se decide una actuación administrativa

De igual modo arguyó que **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, "(...) ha honrado en su totalidad la Ley 1480 de 2011, para tal efecto, mi representada ha cumplido a cabalidad con el deber de información frente a la (sic) [C]liente, la calidad e idoneidad de los productos y la efectividad de la garantía reclamada por cada uno de los clientes, para tal efecto ha implementado:

4. 1. La política de cambios y devoluciones [;]
4. 2. El procedimiento de servicio al cliente [;]
4. 3. Un manual de instrucciones de uso del producto (Brunati) y [;]
4. 4. Términos y condiciones (Fiotti) (Anexo No. 4)".

A su vez manifestó que en el numeral 25.4 del numeral primero del considerando de la Resolución 91155, esta Dirección manifestó "Que en la visita administrativa de inspección se evidenció que los precios anunciados de forma notoria de los artículos comerciales en el establecimiento de comercio Brunati, se encuentran seguidos de la expresión "+ IVA (...)", tal como se observa de la imágenes (sic) 5, 6, 7, 8 y 13 de este acto administrativo". Afirmación que consideró preciso aclarar, pues adujo que si bien en tales imágenes se evidencia la expresión "+IVA" "(...) también es evidente la indicación del precio INCLUIDO IVA, es decir, la información relacionada al PRECIO TOTAL del producto en los términos indicados en el ESTATUTO DEL CONSUMIDOR fue totalmente acatado, ya que la información del precio total del producto s[i] se encuentra incluida en las mencionadas imágenes" (folio 599).

La investigada concluyó su escrito, solicitando "(...) requerir en este proceso a la sociedad TOLDINI S.A.S. con la finalidad de solicitar a esa compañía la información y documentación complementaria correspondiente al año 2014 y enero-febrero de 2015 así mismo, solicitamos una prórroga de diez (10) días hábiles con el fin de entregar a esa entidad, la documentación relacionada con el [R]epresentante [L]egal [P]rincipal de POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, el señor ROBERTO MACÍAS BELLO, quien por circunstancias personales no se encuentra en la ciudad de Bogotá (...)" (folios 599 reverso y 600).

3.11. Que en atención a la solicitud incoada, esta Dirección por medio de oficio No. 15-73076-32, negó la prórroga y le ordenó a la investigada a que allegara de forma inmediata la información relacionada con el representante legal de **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**

3.12. Que **SECHI S.A., SHEBA S.A.,** ambas **EN LIQUIDACIÓN** y **Roberto Macías Bello**, no allegaron las pruebas de oficio ordenadas.

3.13. Que por medio de oficio identificado con el No. 15-201933-0-0, de 28 de agosto de 2015 (folio 616), la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor solicitó a la Cámara de Comercio de Bogotá se sirviera remitir un certificado de trazabilidad de los propietarios de los siguientes establecimientos de comercio: **ACCESORIOS DINI, BRUNATI INTERIOR, DINI ESTIBAS, FIOTTI, MUEBLES FIOTTI y MUEBLES FIOTTI OUTLET**, de tal suerte que el 9 de septiembre de 2015, el Departamento de Registros Públicos - Área de Atención a Entidades Públicas de la Cámara de Comercio, remitió los certificados de matrícula de los antes mencionados establecimientos (folios 617-637).

3.14. Que por medio de oficio identificado con el No. 15-201912-0-0, de 28 de agosto de 2015 (folio 642), la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor solicitó al Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales, se sirviera remitir copia de todas las demandas y sentencias proferidas en contra de: **ROMATI S.A., TOLDINI S.A.S., SULMET S.A., POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN.** Por lo que el 14 de septiembre de 2015 se recibió la información solicitada (folios 638- 640 - CD folio 641).

3.15. Que bajo el expediente identificado con el No. **15-73076**, esta Dirección, por medio de **Resolución 6096 de 10 de febrero de 2016** (folios 656-658), incorporó la documentación allegada por la Cámara de Comercio y de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales y corrió traslado a las investigadas, acto administrativo que fue comunicado en debida forma según obra a folio 664 de este

Por la cual se decide una actuación administrativa

expediente. Sin embargo, las investigadas guardaron silencio.

3.16. Que por medio de **Resolución 26766 de 11 de mayo de 2016** (folios 279-280), se dio cumplimiento a la orden administrativa de acumulación de la actuación administrativa radicada bajo el No. 15-73076, a la investigación tramitada con el No. 14-47420, de conformidad con lo establecido en la Resolución **19846 de 20 de abril de 2016** y se corrió traslado para alegar de conclusión.

3.17. Que la Resolución 26766 de 11 de mayo de 2016, fue comunicada en debida forma a todos los investigados (folio 264). Sin embargo, **ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN, TOLDINI S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN**, guardaron silencio (folio 264).

Por su parte, **SULMET S.A.**, sí presentó alegatos manifestando lo que se expone a continuación:

(...)

- 1. La Compañía desde su constitución hasta la fecha, no ha sido propietaria de ninguno de los Establecimientos de Comercio denominados: Brunati y/o Fiotti;*
- 2. Que en los términos ordenados en el Artículo 2° de la Ley 1480 de 2011, no existe ninguna relación de consumo entre los clientes de los establecimientos de comercio Brunati- Fiotti y La Compañía;*
- 3. En ese orden de ideas, La Compañía NO tiene facultades u obligaciones como productor y/o proveedor frente a los clientes enunciados en la RESOLUCION No. 46932 de Fecha 31/07/2014 o en general, cualquier cliente de los establecimientos de comercio Brunati-Fiotti.*
- 4. Al respecto me permito indicar:*

Frente a la legitimación en la causa, el Honorable Consejo de Estado, en sentencia del Veinticinco (25) de marzo de dos mil diez (2010): expresó (...)

En consecuencia a ello, la legitimación en la causa, es la calidad que ostenta una persona para formular o contradecir las pretensiones de la demanda por cuanto es sujeto de la relación jurídica sustancial. Como se puede evidenciar durante toda la actuación administrativa iniciada de oficio por esa Entidad, es evidente que La Compañía no ha tenido ninguna participación en cada uno de los hechos que han dado lugar a cada una de las reclamaciones de los clientes o consumidores y por consiguiente el inicio de esta Actuación. En ese orden de ideas, solicito de manera respetuosa, se declare la falta de legitimación pasiva por parte de La Compañía y por lo tanto el trámite continúe hasta su terminación con las sociedades directamente responsables en la relación de consumo con los clientes Brunati-Fiotti”.

3.18. Que en el curso de la investigación que se tramitaba con el No. 15-73076, se tuvieron en cuenta las siguientes pruebas:

- 3.18.1. Escrito de queja radicado bajo el número 15-073076- -00000-0000 de fecha 31 de marzo de 2015.
- 3.18.2. Requerimiento de información radicado bajo el número 15-73076- -3-0 de fecha 18 de junio de 2015.
- 3.18.3. Requerimiento de información radicado bajo el número 15-73076- -4-0 de fecha 18 de junio de 2015.
- 3.18.4. Respuesta al requerimiento de información por parte de POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, identificada con el número 15-073076- -00005-0000 de fecha 3 de julio de 2015.
- 3.18.5. Credencial de inspección radicada bajo el No. 15-106512- -0-0 de fecha 11 de mayo de 2015.
- 3.18.6. Credencial de inspección radicada bajo el No. 15-106512- -1-0 de fecha 11 de mayo de 2015.

Por la cual se decide una actuación administrativa

- 3.18.7. Credencial de inspección radicada bajo el No. 15-106512- -2-0 de fecha 11 de mayo de 2015.
- 3.18.8. Acta de visita de Inspección en las instalaciones de POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN, de fecha 11 de mayo de 2015.
- 3.18.9. Acta de visita de Inspección radicada bajo el número 15-106512- -00004-0000, de fecha 11 de mayo de 2015.
- 3.18.10. Respuesta al requerimiento realizado en la visita de inspección por parte de POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN
- 3.18.11. Escrito de queja radicado bajo el número 14-185334- -00000-0000 de fecha 25 de agosto de 2014.
- 3.18.12. Requerimiento de información radicado bajo el número 14-185334- -1-0 de fecha 15 de enero de 2015.
- 3.18.13. Requerimiento de información radicado bajo el número 14-185334- -2-0 de fecha 15 de enero de 2015.
- 3.18.14. Certificación de entrega proferida por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., radicada bajo el número 14-185334- -00003-0000.
- 3.18.15. Escrito de queja radicado bajo el número 15-165001- -00000-0000 de fecha 14 de julio de 2015.
- 3.18.16. Copia del escrito de la demanda radicada bajo el número 14-130851- -00000-0000 de fecha 17 de junio de 2014.
- 3.18.17. Copia del escrito de la demanda radicada bajo el número 14-249067- -00000-0000 de fecha 11 de noviembre de 2014.
- 1.18.18. Copia del escrito de la demanda radicada bajo el número 15-088557- -00000-0000 de fecha 21 de abril de 2015.
- 3.18.19. Copia del escrito de la demanda radicada bajo el número 15-154369-0 de fecha 6 de julio de 2015.
- 3.18.20. Copia del escrito de la demanda radicada bajo el número 14-204933- -00000-0000 de fecha 16 de septiembre de 2014.
- 3.18.21. Copia del certificado de existencia y representación legal de POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN
- 3.18.22. Copia del certificado de existencia y representación legal de SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN.
- 3.18.23. Copia del certificado de existencia y representación legal de SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN.
- 3.18.24. Copia del "BALANCE GENERAL ENERO 01 A 31 DE DICIEMBRE DE 2014".
- 3.18.25. Copia del "BALANCE GENERAL PRELIMINAR ENERO 01 A 31 DE OCTUBRE DE 2015".
- 3.18.26. Copia del "BALANCE GENERAL PRELIMINAR ENERO 01 A 31 DE OCTUBRE DE 2015".
- 3.18.27. Copia del "ESTADO DE RESULTADOS ENERO 01 A 31 DE DICIEMBRE DE 2014".
- 3.18.28. Cd contentivo del archivo denominado "15073076- -003000005" en formato Excel.
- 3.18.29. Relación contentiva de los datos que se enuncian a continuación: 1) "FECHA DE ADICIÓN"; 2) "NOMBRE DEL CLIENTE"; 3) "MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN DEL CLIENTE" y 4) "TRÁMITE".
- 3.18.30. Escrito presentado por la CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, radicado bajo el número 15-201933- -00001-0000 del 9 de septiembre de 2015.
- 3.18.31. Respuesta allegada por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia, radicada bajo el número 15-201912- -2-0, del 14 de septiembre de 2015.

CUARTO: Que de la información allegada por el Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales y de la que se hizo mención en los considerandos 2.9 y 3.14 del presente acto administrativo se encontró, que además de las 67 demandas que allí se encuentran en trámite, existen ciento once (111) fallos tal y como se tiene a continuación.

Por la cual se decide una actuación administrativa

SOCIEDAD	FALLOS
COLCHONES PARAISO S.A, ROMATI S.A. Y TOLDINI S.A.	1
ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	72
ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN y SECHI S.A.	1
ROMATI SA EN LIQUIDACIÓN Y TOLDINI S.A.S.	1
SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN	1
TOLDINI S.A.S.	35
TOTAL FALLOS	111

Como quiera que se trata de un número considerable de fallos, esta Dirección procederá a realizar una breve descripción de algunas de las sentencias en contra de las investigadas, así:

4.1. Sentencia en contra de ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN y otros.

Año	Radicado	Demandados	Pretension	Decisión
2011	149442	COLCHONES PARAISO SA, ROMATI SA Y TOLDINI S.A.	El reintegro del valor cancelado a título de efectividad de garantía, como consecuencia de un producto (colchón), que no se ajustó a las necesidades del cliente, pues presentó hundimiento.	Se ordenó a la sociedad ROMATI S.A. , el reintegro del valor cancelado al consumidor.

4.2. Algunas sentencias en contra de ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN.

Año	Radicado	Demandado	Pretension	Decisión
2011	88509	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	Se solicitó la devolución del dinero, pues previa reclamación al almacén aquel no respondió por los defectos (acabados y pintura de unos muebles que adquirió).	Se ordenó reintegrar el valor de \$1.160.000 a título de efectividad de la garantía.
2011	109089	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	Se solicitó la devolución del dinero, pues para la fecha en que el almacén había prometido la entrega de los muebles aquel establecimiento de comercio dejó de operar	Se ordenó reintegrar el valor de \$3.654.000 a título de efectividad de la garantía.
2011	127114	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	Se solicitó la devolución del dinero, toda vez que adquirió un sofá cama. Sin embargo, aquel se rompió y la empresa no respondió aduciendo que el producto se encontraba en promoción.	Se ordenó a la sociedad reparar el producto sin lugar a cobro adicional por el servicio.
2011	116022	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	A más de haber solicitado la indemnización de perjuicios, solicitó que se impusiera una multa, toda vez que la sociedad incumplió la fecha de entrega de los muebles adquiridos.	Se ordenó a título de efectividad de la garantía, el reintegro de \$2.300.000.
2011	168402	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	Solicitó que se ordenara la entrega de los muebles o la devolución del dinero, toda vez que la sociedad se había comprometido a entregarlos en una fecha cierta, pero que para la época de la presentación de la demanda no los había recibido.	Ordenó la devolución del valor de los muebles adquiridos, así como el reembolso de los intereses cobrados a la accionante, al haberse efectuado el pago a través de tarjeta de crédito.
2012	8127	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	Solicitó la efectividad de la garantía, toda vez que adquirió unos muebles en promoción, los cuales no le fueron entregados en la fecha acordada, aunado a lo anterior, cuando la empresa le envió los productos, el pedido no se encontraba completo y que cuando finalmente le enviaron la totalidad de los muebles adquirido, aquellos se encontraban en muy mal estado.	Se ordenó reintegrar el valor de \$ 4.375.000 a título de efectividad de la garantía.

Por la cual se decide una actuación administrativa

Año	Radicado	Demandado	Pretension	Decision
2012	1017	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	Solicitó la devolución del dinero y el reintegro de los intereses cobrados, toda vez que adquirió un producto que presentaba manchas al momento de la entrega y que cuando las piezas fueron cambiadas, la empresa le cobró la suma de \$512.452.	Ordenó la devolución de la suma de \$512.452, así como el reembolso de los intereses cobrados a la accionante al haberse efectuado el pago a través de tarjeta de crédito.
2012	70267	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	Solicitó la devolución del dinero cancelado por la compra de unos muebles, toda vez que la sociedad incumplió de manera reiterada en la entrega de los productos.	Se ordenó reintegrar el valor de \$ 3.150.000 a título de efectividad de la garantía.
2012	70969	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	Solicitó la devolución del dinero cancelado por la compra de unos muebles, toda vez que aquellos presentaron defectos de calidad.	Se ordenó reintegrar el valor de \$ 369.215 a título de efectividad de la garantía, más la suma de \$60.000 a razón de los acarrees en los que incurrió la accionante para el traslado de los productos defectuosos.
2012	213404	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	Solicitó la devolución del dinero cancelado por la compra de unos muebles, toda vez que la empresa incumplió en la fecha de entrega de los mismos en varias oportunidades.	Se ordenó reintegrar el valor de \$ 3.400.000 a título de efectividad de la garantía.
2012	188113	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	Solicitó la devolución del dinero cancelado por la compra de unos muebles, toda vez que la empresa le pretendía entregar unos muebles distintos a los adquiridos, por incumplimiento de la garantía y por mala calidad de los productos.	Se ordenó reintegrar el valor de \$ 1.742.000 a título de efectividad de la garantía.
2012	32596	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN	Solicitó la devolución de dinero, toda vez que la empresa le incumplió con la entrega de un producto adquirido.	Se ordenó reintegrar el valor de \$ 2.00.000 a título de efectividad de la garantía.

4.3. Sentencia en contra de SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN.

Año	Radicado	Demandados	Pretension	Decision
2011	168948	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN SECHI S.A.	El reintegro del valor cancelado a título de efectividad de garantía acerca de unos muebles que presentaron fallas en sus estructuras.	Se ordenó a SECHI S.A., en calidad de propietaria del establecimiento de comercio BRUNATI INTERIORS, que a título de garantía reintegrara al consumidor la suma de \$1.265.000, por la compra de unos muebles el 3 de enero de 2011.

4.4. Sentencia en contra de ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN Y TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN.

Año	Radicado	Demandado	Pretension	Decision
2012	9245	ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN TOLDINI S.A.S.	Efectividad de garantía, procediendo al cambio de los muebles objeto de reclamo por unos nuevos de buena calidad o la devolución del dinero.	Se ordenó a ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN Y TOLDINI S.A.S., a que a título de efectividad de la garantía reintegrara la suma de \$973.000 al consumidor, pues se encontró que los muebles no presentaron calidad en su composición.

Por la cual se decide una actuación administrativa

4.4. Sentencia en contra de SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN.

Año	Radica do	Demandado	Pretension	Decision
2012	48579	SHEBA S.A. en liquidación	Solicitó la efectividad de garantía. Por cuanto a que la tela del sofá presentó pérdida de color parcial y un "vaciado exagerado" en los cojines.	Se ordenó a SHEBA S.A., el cambio del sofá objeto de reclamo por uno de iguales o similares características y sin lugar al cobro de sumas adicionales.

4.5. Algunas sentencias en contra de TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN.

Año	Radica do	Demandado	Pretension	Decision
2012	109493	TOLDINI S.A.S.	Solicitó la efectividad de garantía frente a una cama que adquirió, la cual en primera instancia presentó "gorgojo", por lo que solicitó el cambio, pero que cuando recibió la cama nueva aquella presentó "vencimiento en el piecero y descuadre en su estructura".	Se ordenó reintegrar el valor cobrado por el producto, a título de efectividad de la garantía.
2012	107062	TOLDINI S.A.S.	Solicitó la devolución de dinero, toda vez que había adquirido un producto, el cual no le fue entregado en la fecha establecida, pues aquel se encontraba agotado y por cuanto a que le informaron que por políticas de la empresa, no era viable la devolución del dinero.	Se ordenó reintegrar la suma de \$ 1.279.000 a título de efectividad de la garantía.
2012	83497	TOLDINI S.A.S.	Solicitó la devolución de dinero, toda vez que la empresa le incumplió con la entrega de los muebles en la fecha señalada y por cuanto a que los muebles presentaron defectos de calidad. Aclarando que no está dispuesto a recibir nuevamente otros muebles, pues los productos "no le generan confianza".	Se ordenó reintegrar la suma de \$ 5.100.000 a título de efectividad de la garantía.
2012	14930	TOLDINI S.A.S.	Solicitó la efectividad de la garantía, pues el producto adquirido aun cuando fue objeto de reparación, volvió a presentar el defecto.	Ordenó la reparación del producto objeto de reclamo para que cumpla con las condiciones de calidad y funcionamiento.
2012	103019	TOLDINI S.A.S.	Solicitó la efectividad de la garantía, toda vez que la empresa no le entregó los muebles en la fecha prevista, agregando que posteriormente el almacén le informó que el producto estaba agotado y que debía esperar un tiempo más, por lo que solicitó la devolución del dinero sin haber obtenido respuesta alguna.	Se ordenó reintegrar la suma de \$ 1.508.000 a título de efectividad de la garantía.
2013	124875	TOLDINI S.A.S.	Solicitó la devolución de dinero, toda vez que la empresa le incumplió con la entrega de un producto adquirido, por mala fabricación y diseño.	Se ordenó reintegrar la suma de \$ 3.612.000 a título de efectividad de la garantía.
2013	216336	TOLDINI S.A.S.	Solicitó la devolución de dinero, toda vez que la empresa le incumplió con la entrega de un producto adquirido y por la mala calidad de los muebles que le pretendían entregar.	Se ordenó reintegrar la suma de \$ 919.000 a título de efectividad de la garantía.
2014	44469	TOLDINI S.A.S.	Solicitó la devolución de dinero, correspondiente a la compra realizada.	Se ordenó reintegrar la suma de \$ 2.473.000 a título de efectividad de la garantía.
2014	122123	TOLDINI S.A.S.	Solicitó la devolución de dinero, por la mala calidad de los productos.	Se ordenó reintegrar la suma de \$ 1.081.000 a título de efectividad de la garantía.

QUINTO: Marco jurídico.

Que este Despacho formuló cargos en contra de:

Por la cual se decide una actuación administrativa

- **ROMATI S.A., EN LIQUIDACIÓN, y SULMET S.A.**, por la posible vulneración a las disposiciones sobre calidad e información mínima establecidas en los **artículos 6 y 23** de la Ley 1480 de 2011.
- **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN** identificada con el NIT. 900.384.214-1, por la presunta violación a las disposiciones sobre calidad, información mínima, información pública de precios, publicidad, promociones y ofertas establecidas en los **artículos 6, 23, 26, 29, 30 y 33** de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1.1.2, 2.1.2.1 y 2.1.2.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.
- **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN**, por la posible vulneración a las disposiciones sobre derechos de los consumidores, calidad, garantías, precios, información, publicidad y promociones establecidas en los **artículos 3, 6, 7, 11, 23, 24, 26, 29, 30 y 33** de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los **artículos 2, 8 y 20** del Decreto 735 de 2013 y el capítulo segundo del título II de la Circular Única de esta Superintendencia.
- **ROBERTO MACÍAS BELLO**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 79'185.021, en su calidad de Representante Legal de la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, por la posible vulneración a las disposiciones sobre información, publicidad y promociones establecidas en los **artículos 23, 29, 30 y 33** de la Ley 1480 de 2011.

Que a partir de las imputaciones fácticas efectuadas, se hace necesario hacer las siguientes precisiones normativas, a fin de determinar si los investigados incurrieron o no en su trasgresión.

En ese orden, el artículo 1 de la ley 1480 de 2011, garantiza como principio fundamental, el acceso a los consumidores a una información apropiada para poder elegir fundadamente entre la variedad de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, así:

“ARTÍCULO 1o. PRINCIPIOS GENERALES.

Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

1. (...)

2. *El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas. .*

(...).”

El mismo cuerpo normativo, en el artículo 3 establece, entre otros, los siguientes derechos:

“ARTÍCULO 3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

(...)

1. Derechos:

1.1. Derecho a recibir productos de calidad: *Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.*

Por la cual se decide una actuación administrativa

1.2. (...)

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

1.4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.

1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

(...)"

En ese orden, en los numerarles 1, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 12 y 13 del artículo 5 del Estatuto del Consumidor, se contemplan las siguientes definiciones:

"Artículo 5. Definiciones.

(...)

1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

3. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

5. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

6. Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

7. Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

8. Producto: Todo bien o servicio.

10. Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

Por la cual se decide una actuación administrativa

12. Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

13. Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

(...)"

En cuanto a la calidad, idoneidad y seguridad de los productos, se encuentra que la Ley 1480 de 2011 dispone:

"ARTÍCULO 6. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS.

Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

- 1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.*
- 2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.*
- 3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.*

(...)"

En cuanto a las garantías, el Estatuto del Consumidor prevé:

"ARTÍCULO 7. GARANTÍA LEGAL.

Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

PARÁGRAFO. *La entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley.*

Frente al mismo asunto de la garantía, la Ley 1480 de 2011 establece que:

"ARTÍCULO 11. Aspectos incluidos en la garantía legal.

Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

- 1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.*
- 2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma*

Por la cual se decide una actuación administrativa

especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

(...)

5. *Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.*

6. *La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.*

(...)

9. *En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.*

PARÁGRAFO. *El Gobierno Nacional, dentro de los seis meses siguientes a la expedición de esta ley, se encargará de reglamentar la forma de operar de la garantía legal. La reglamentación del Gobierno, no suspende la aplicación de lo dispuesto en la presente ley”.*

Que en relación con la información mínima, los artículos 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011, establecen:

“Artículo 23. Información mínima y responsabilidad.

Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

(...)”.

“Artículo 24. Contenido de la información.

La información mínima comprenderá:

(...)

2. Información que debe suministrar el proveedor:

- 2.1. *La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario;*
- 2.2. *El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.*

(...)

PARÁGRAFO. *El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación”.*

“Artículo 26. Información pública de precios.

El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y

Por la cual se decide una actuación administrativa

Comercio.

Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

(...)" (Subrayas fuera de texto).

Ahora bien, frente al tema de la publicidad, se encuentran las siguientes disposiciones:

"Artículo 29. Fuerza vinculante. *Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad".* (Negrilla fuera del texto).

"Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. *Está prohibida la publicidad engañosa.*

El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados." (Negrilla fuera del texto).

En cuanto al asunto de las promociones y ofertas, el Estatuto del Consumidor dispone:

"Artículo 33. Promociones y ofertas. *Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley.*

Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad.

Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente". (Negrilla fuera del texto).

Así mismo, el numeral 2.1.1.2 de la Circular Única de esta Superintendencia prevé los elementos y criterios a partir de los cuales se puede establecer cuándo la publicidad emitida por un anunciante resulta engañosa. Tal disposición establece:

"2.1.1 Información engañosa

Se considera información engañosa, la propaganda comercial, marca o leyenda que de cualquier manera, incluida su presentación, induzca a error o pueda inducir a error a los consumidores o personas a las que se dirige o afecta y que, debido a su carácter engañoso, puede afectar su comportamiento económico.

(...)

2.1.1.2 Criterios

Para efectos de lo previsto en los artículos 14, 15, 16 y 17 del decreto 3466 de 1982, o de las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, se entenderá que la información o la propaganda comercial es engañosa, entre otros casos cuando:

Por la cual se decide una actuación administrativa

- a) Se omite información necesaria para la adecuada comprensión de la propaganda comercial.
- b) Cuando la información indispensable para el adecuado manejo, mantenimiento, forma de empleo, uso del bien y/o servicio así como precauciones sobre posibles riesgos, no esté en idioma castellano.

(...)

- c) Se establecen mecanismos para trasladar al consumidor los costos del incentivo de manera que éste no pueda advertirlo fácilmente, como cuando se disminuye la calidad o cantidad del producto o servicio o se incrementa su precio, entre otros.

(....)" (Subrayas fuera de texto).

Ahora, frente a la propaganda comercial con incentivos, el numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, contempla:

2.1.2.1 Propaganda comercial con incentivos.

Se entiende por propaganda comercial con incentivos, todo anuncio dirigido al público en general o a un sector específico de la población, en el cual se ofrece en forma temporal, la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables que las habituales las cuales pueden consistir en el ofrecimiento a través de cualquier medio de divulgación o sistema de publicidad de rifas, sorteos, cupones, vales, fotos, figuras, afiches, imágenes o cualquier otro tipo de representación de personas, animales o cosas, dinero o de cualquier retribución en especie, con el fin de inducir o hacer más atractiva la compra de un producto o servicio determinado.

(...)

A continuación se señalan algunos criterios técnicos y jurídicos para la cabal aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador.

a) Información mínima

- i. Identificación del producto o servicio promovido y del incentivo que se ofrece indicando su cantidad y calidad.
- ii. Requisitos y condiciones para su entrega, como por ejemplo si no es acumulable con otros incentivos, si se limita la cantidad por persona, etc.
- iii. Plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma.
- iv. Nombre comercial o razón social del oferente.

(...)

b) Inducción a error

Sin perjuicio de la facultad que existe para señalar libremente el precio de los productos y servicios no sometidos a régimen de control, se entenderá que se induce a error cuando:

- i. Simultáneamente con el ofrecimiento del incentivo y hasta seis meses después del retiro del ofrecimiento de éstos se aumenta el precio del bien o servicio, o
- ii. Se ofrecen incentivos dentro del mes siguiente al aumento del precio del bien o servicio cuya adquisición se promociona.

c) Agotamiento de incentivos

De acuerdo con lo establecido en el artículo 16 del decreto 3466 de 1982 en la propaganda comercial con incentivos deberá indicarse la "fecha exacta hasta la cual será válido el ofrecimiento de los incentivos".

Por la cual se decide una actuación administrativa

En los casos en que la entrega del producto, servicio o incentivo se condicione a la disponibilidad de inventarios o existencias, además de la indicación de la fecha de vigencia exigida en el mencionado artículo 16 deberá indicarse el número de productos, servicios e incentivos disponibles.

(...)” (Original sin Subrayas).

Acerca de la propaganda comercial de precios, la Circular Única de esta Autoridad, establece:

“2.1.2.2. Propaganda comercial de precios.

Si en la propaganda comercial se indica el precio del producto o servicio deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- a) *El precio debe corresponder al precio total del producto, incluido los impuestos o cualquier cargo adicional a que hubiere lugar y anunciarse en forma clara, visible y legible.*
- b) *Cuando se afirme que el precio del producto o servicio es el más barato, el de menor precio o el más económico o se compare con el precio del mercado de otros establecimientos o empresas, dicha información deberá tener los soportes documentales pertinentes.*
- c) *Cuando se anuncie que los bienes son vendidos al costo o a precio de fábrica el precio deberá corresponder al costo de venta, de acuerdo con la descripción definida en la clase 6 “Costo de Ventas” del plan Único de Cuentas para los Comerciantes establecido en el decreto 2650 de 1993, más los impuestos a que haya lugar.*
- d) *Cuando en la propaganda comercial se ofrezca la venta de productos o servicios a plazo a través de sistemas de financiación y se incluya información sobre el costo de la misma, será necesario indicar la tasa de interés efectiva anual que se aplica. Si la financiación no es otorgada por el oferente debe indicarse esta circunstancia y el nombre de la persona que la otorga.*
- e) *Se considera que se induce a error al consumidor cuando se compara el nuevo precio con el antiguo y éste último es mayor y ha sido incrementado durante el mes anterior a la fecha en la que se efectúe el anuncio.”*

De igual modo se hace necesario precisar que el literal b) del numeral 2.2 de la Circular Única de esta Entidad, dispone:

“2.2. Mecanismos de supervisión y medidas administrativas

2.2.1. Información disponible.

Sin perjuicio de lo dispuesto en las normas comerciales, los anunciantes, productores, importadores y comerciantes deberán conservar a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio la información y documentación relativa a la propaganda comercial por un término no inferior a tres años contados a partir de la fecha de su última publicación, y en todo caso la siguiente:

- a) (...)
 - b) *Constancia escrita del propietario del establecimiento o representante legal de la persona jurídica en la que manifieste que verificó el cumplimiento de las normas que regulan la propaganda comercial y en especial que estableció la veracidad de la información contenida en la misma con la realidad del producto o servicio ofrecido.*
- (...)”.

Por otra parte, el Decreto 735 de 2013, acerca de la efectividad de la garantía, dispone en los artículos 2 y 8, lo siguiente:

Artículo 2º. Solicitud de la efectividad de la garantía legal. *Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño*

Por la cual se decide una actuación administrativa

que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente.

En caso de que desee hacer efectiva la garantía legal directamente ante el productor, el consumidor deberá entregar el producto en las instalaciones de aquel.

El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro sitio y el productor o expendedor así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el productor o expendedor, según el caso”.

“Artículo 8°. Plazo para la reparación del bien. La Superintendencia de Industria y Comercio determinará, de acuerdo con la naturaleza del bien y la falla que esté presente, el plazo máximo dentro del cual se deberá cumplir con la reparación para la efectividad de la garantía legal. En los casos para los cuales la Superintendencia no haya fijado un plazo distinto, la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación”.

Artículo 20. Ejercicio de las acciones jurisdiccionales y administrativas de protección al consumidor. El ejercicio de la acción de protección del consumidor relacionada con la pretensión de hacer efectiva una garantía, ante el juez competente o ante la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de facultades jurisdiccionales, no impide el adelantamiento ante la autoridad administrativa competente de las investigaciones e imposición de las sanciones administrativas a que haya lugar.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio goza de facultades administrativas en materia de protección al consumidor, en desarrollo de las cuales, puede instruir de manera general sobre la forma en la que se deben cumplir las normas de protección al consumidor, así:

“Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de industria y comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

(...)

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

(...).”

Finalmente, se tiene el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, el cual establece cuales son las sanciones a las que se puede enfrentar quien infrinja las normas contenidas en el Estatuto del Consumidor.

“Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

Por la cual se decide una actuación administrativa

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.

2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;

3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;

4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;

5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.

6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía". (Negrilla fuera del texto).

Bajo las anteriores consideraciones, queda plasmado el marco jurídico dentro del cual se procederá a resolver el problema jurídico derivado de la situación fáctica planteada en esta actuación administrativa.

SEXTO: Consideraciones de la Dirección.

6.1. Problema jurídico.

Que el asunto objeto de estudio dentro de la presente actuación se circunscribe a determinar si **ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SULMET S.A.**, incurrieron en la trasgresión de las disposiciones previstas en la Ley 1480 de 2011, acerca de calidad e información establecidas en los artículos 6 y 23; si **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, incurrió en la trasgresión de las disposiciones previstas en la Ley 1480 de 2011 acerca de la calidad, información mínima, información pública de precios, publicidad, promociones y ofertas establecidas en los artículos 6, 23, 26, 29, 30 y 33, en concordancia con los numerales 2.1.1.2, 2.1.2.1 y 2.1.2.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia; si **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A., EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN**, incurrieron en la trasgresión de las disposiciones previstas en la Ley 1480 de 2011 acerca de los derechos de los consumidores, calidad, garantías, precios, información, publicidad y promociones establecidas en los artículos 3, 6, 7, 11, 23, 24, 26, 29, 30 y 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el Decreto 735 de 2013 y el capítulo segundo del título II de la Circular Única de esta Superintendencia; y si **ROBERTO MACÍAS BELLO**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 79'185.021, en su calidad de Representante Legal de la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, incurrió en la trasgresión de las disposiciones acerca de información, publicidad y promociones establecidas en los artículos 23, 29, 30 y 33 de la Ley 1480 de 2011.

Una vez analizados los hechos y la normativa presuntamente infringida, se establecerá si es o no procedente imponer las sanciones que correspondan conforme a lo establecido en el artículo 61 del Estatuto del Consumidor y/o si resulta necesario impartir alguna orden administrativa de conformidad con lo reglado en el artículo 59 del referido Estatuto.

6.2. Aproximaciones a los temas objeto de la presente investigación administrativa.

6.2.1. Derechos de los consumidores.

Tal y como quedó anotado en el acápite del marco jurídico de este acto administrativo, se tiene que el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, estableció además de los deberes de los consumidores, los

Por la cual se decide una actuación administrativa

derechos que a estos les asisten, encontrando dentro de otros: **i) derecho a recibir productos de calidad**, lo que implica que los productores y proveedores deben garantizar que los bienes y servicios que circulan en el mercado reúnan los requisitos y características que por ley les correspondan, las contratadas, anunciadas o aquellas que correspondan a las condiciones habituales y ordinarias del mercado; **ii) derecho a recibir información**, lo que significa que todos los productos que se encuentren dentro del mercado deben ofrecer una información mínima esencial, es decir que sea veraz, suficiente y oportuna; **iii) derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa**, es decir, que el consumidor tiene derecho a ser protegido frente a cualquier mensaje que no corresponda a la realidad o sea insuficiente y que lo pueda inducir en error, engaño o confusión, y **iv) el derecho a reclamar**, esto es que el consumidor puede acudir directamente ante el productor y/o proveedor, con el fin de obtener reparación integral, oportuna y adecuada ante algún daño generado por un producto, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para que lo protejan y garanticen la efectividad de sus derechos.

Frente a este asunto de los derechos de los consumidores, se encuentra que la Corte Constitucional ha establecido lo siguiente:

"(...)

La Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas. Sin embargo, la Constitución no entra a determinar los supuestos específicos de protección, tema este que se desarrolla a través del ordenamiento jurídico. El programa de protección, principalmente, se determina a partir de la ley, los reglamentos y el contrato. Es claro que la fuente contractual debe interpretarse de conformidad con los principios tuitivos del consumidor plasmados en la Constitución. Con el derecho del consumidor se presenta algo similar de lo que se observa con otros derechos constitucionales. La Constitución delimita un campo de protección, pero el contenido preciso del programa de defensa del interés tutelado, es el que se desarrolla y adiciona por la ley y por otras normas y fuentes de reglas jurídicamente válidas. En particular, trazado el marco constitucional, a la ley se confía el cometido dinámico de precisar el contenido específico del respectivo derecho, concretando en el tiempo histórico y en las circunstancias reales el nivel de su protección constitucional. El significado de un determinado derecho y su extensión, por consiguiente, no se establece sólo por la Constitución a priori y de una vez para siempre. (...)"¹².

6.3.2. Calidad e idoneidad de los productos y aspectos incluidos en la garantía legal.

Frente a este asunto, esta Dirección considera pertinente precisar que la Constitución Política en el artículo 78, prevé lo siguiente: "*La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.*"

De igual modo, de la lectura del citado artículo, se encuentra el amparo de rango constitucional a la universalidad de consumidores, dada la relación asimétrica que se presenta en las relaciones de consumo, de tal modo que la Corte Constitucional¹³, ha establecido:

"(...)

Las condiciones de calidad e idoneidad son las que establece el propio productor o son las que obligatoriamente se imponen a éste. El control del proceso de producción y el diseño del bien o del servicio, incumben de manera directa al productor profesional. El productor obtiene su ganancia por su papel en el proceso de producción y, como contrapartida, asume los riesgos derivados de la misma.

(...)"

¹² Sentencia C-1141/00 – MP. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

¹³ Ibidem.

Por la cual se decide una actuación administrativa

Ahora bien, la Ley 1480 de 2011, definió el concepto de calidad como: *"la condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él"*¹⁴.

De acuerdo con tal definición, se tiene que las características inherentes de un servicio, son las propias de aquel, es decir, aquellas obvias de un producto de similares condiciones, las cuales el consumidor espera que se cumplan por parte del productor o proveedor dentro del proceso de comercialización a través de cualquier medio. De igual modo, dicho artículo, prevé que tanto los bienes como los servicios que se ofrecen en el mercado a los consumidores deben tener la aptitud de satisfacer sus necesidades.

Teniendo en cuenta que la calidad de un producto está determinada por las condiciones y características que han sido atribuidas y aquellas que han sido informadas al consumidor, es necesario precisar que la calidad dependerá tanto de la información como de la publicidad que se emita en desarrollo del ofrecimiento del producto, así pues *"(...) los elementos del anuncio publicitario que tengan un carácter objetivo harán parte de los aspectos que debe tener en cuenta un producto para que se entienda satisfecha la obligación del productor y/o proveedor de asegurar la calidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado (...) las características, cualidades y atributos de un producto hacen parte de la información a la que se hace referencia con el concepto de calidad, y que construyen uno de los parámetros para establecer el cumplimiento de la obligación de los productores y proveedores de garantizar la calidad de los productos que ofrece en el mercado (...) En conclusión la calidad de un producto está determinada en adición a los parámetros que establece la ley por la información suministrada por el productor y/o proveedor sobre el bien o servicio, incluidas todas las afirmaciones de carácter objetivo que se encuentren en los anuncios publicitarios sobre el producto."*¹⁵

Ahora, en sentencia C-749 de 2009 de la Corte Constitucional, se estableció que como quiera que los consumidores se encuentran en un marco de información asimétrica y desigualdades fácticas con respecto a comercializadores y productores al momento de adquirir bienes y servicios pues los primeros, depositan la confianza en el prestigio de la marca, la novedad del producto o el éxito mediático obtenido a través de las campañas publicitarias desplegadas en el mercado, se hace imperativo una especial protección.

Ahora bien, acerca del asunto de la garantía de los productos, es necesario precisar que aquella corresponde a una la obligación temporal a cargo de los productores, importadores, proveedores o expendedores de responder ante los consumidores finales acerca de la **calidad, idoneidad, seguridad, buen estado** y funcionamiento de los productos que pongan a su disposición en el mercado, atendiendo a las condiciones establecidas en la ley o las ofrecidas. Vale la pena indicar que la aludida obligación corresponde a la que indique la ley o la autoridad competente y a falta de ello, la que anuncie el productor o expendedor. Sin embargo, cuando no se diga nada acerca del término de la garantía, se entiende que el término para poder hacerla efectiva, es de un (1) año para productos nuevos.

Bajo la misma línea, es necesario indicar que las garantías tienen cabida tanto para los productos como para los servicios, pues para el primer caso y cuando los bienes no sean susceptibles de reparación, los consumidores pueden solicitar directamente el cambio del bien o la devolución del dinero. Ahora, cuando el bien es susceptible de reparación, sólo en el evento de repetirse la falla, atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, podrá solicitar al productor y/o proveedor o expendedor el cambio del bien por otro de similares características o el reintegro del dinero. Así, en la garantía de los servicios, el consumidor podrá decidir si desea la prestación del servicio en las condiciones en las que fue contratado o a la devolución del dinero pagado.

De igual modo vale la pena indicar que hace parte de la garantía, **la entrega oportuna del producto**, por lo que si el productor o proveedor de un bien se compromete a entregar un producto

¹⁴ Numeral 1 artículo 5 Ley 1480 de 2011.

¹⁵ Valderrama, C. (2013). "PERSPECTIVAS DEL DERECHO DEL CONSUMO". Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Por la cual se decide una actuación administrativa

en una fecha cierta, pero no cumple, el consumidor tendrá derecho a solicitar la devolución del dinero pagado y rescindir el contrato.

Por su parte, el Decreto 735 de 2013, establece acerca del plazo para la reparación del bien, que es la Superintendencia de Industria y Comercio la encargada de determinar, de acuerdo con la naturaleza del bien y la falla que éste presente, el plazo máximo dentro del cual se deberá cumplir con la reparación para la efectividad de la garantía legal, precisando que en los casos para los cuales la Superintendencia no haya fijado un plazo distinto, la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación.

6.3.3. Contenido de la información e información mínima.

Si bien en el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, se establece el derecho que les asiste a los consumidores a recibir información, no puede pasar por alto esta Dirección la disposición prevista en el artículo 1 de dicho cuerpo normativo, en donde se establece que la información es fundamental para los consumidores, pues a partir de ella los consumidores podrán elegir fundadamente entre la diversidad de productos que se ofrecen en el mercado.

Ahora, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, prevé que los proveedores y productores están obligados a suministrar a los consumidores información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, de tal modo que los elementos mínimos que deben verificarse respecto de la información proporcionada por los productores son los siguientes:

Claridad: *“Este elemento lo compone que sea inequívoca, indiscutible, incuestionable la información que se suministra al consumidor sobre el producto. Que se indique los componentes el modo o cualidad de fabricación, las propiedades, calidad e idoneidad de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación de manera clara e inequívoca”¹⁶.*

Veracidad: *“Este elementos se refiere a la realidad y certeza de la información, implica que debe estar ajustada a la realidad, además, que debe ser cierta y comprobable. Así las cosas, debe existir correspondencia entre los atributos que se ofrecen respecto del bien y los que efectivamente se otorgan al consumidor”¹⁷.*

Suficiencia: *“Implica que la información que se suministre a los consumidores, debe ser completa, esto con el fin de que el consumidor cuente con los elementos de juicio suficientes para elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, para que adopte decisiones de consumo razonables”¹⁸.*

Verificabilidad: *“Que se puede verificar. Que permite comprobar su verdad y examinar el método por el que se ha alcanzado”¹⁹.*

Ahora, también se hace necesario precisar que el artículo 24 del Estatuto del Consumidor dispone cual es la información que debe ponerse a disposición de los consumidores, cuáles son las obligaciones a cargo de los productores y cuáles a cargo de los expendedores, las causales de exoneración de responsabilidad por la trasgresión de las reglas de la información mínima, por lo que es pertinente señalar que es obligación del proveedor informar en debida forma acerca de los precios y las garantías.

Frente a este asunto, el Consejo de Estado en Sentencia del 18 de agosto de 2005, sostuvo que:

“(…) el proveedor o expendedor es el responsable directo de la determinación de precios, cuya actividad es autónoma y organizada para tal

¹⁶ Resolución SIC No 43142 del 24 de julio de 2012.

¹⁷ Superintendencia de Industria y Comercio. Folleto “Guía General de Protección al Consumidor”, Pág. 39

¹⁸ Ibídem.

¹⁹ Diccionario de la Real Academia Española RAE. <http://lema.rae.es/drae/?val=verificable>

Por la cual se decide una actuación administrativa

fin; que la información sobre precios es la principal herramienta para el consumidor en el momento de tomar una decisión definitiva de compra; de allí que según los artículos 14 y 16 del Decreto 3466 de 1982 toda la información que se dé sobre componentes y propiedades de los bienes y servicios ofrecidos deberá ser veraz y suficiente, y al tenor de los artículos 31 y 32 los anunciantes serán responsables de esa información y del sistema de incentivos al consumidor, evitando inducirlo a error respecto del precio, calidad o idoneidad del bien o servicio respectivo". (negrilla fuera del texto).

Ahora, el artículo 26 del Estatuto del Consumidor establece que también es obligación de los proveedores y expendedores informar de manera veraz y suficiente a los consumidores el precio de venta al público de los productos que comercializa, precisando que el precio debe estar fijado en la moneda del curso legal en nuestro país, de manera visible, legible y debe incluir todos los costos adicionales al precio bruto del bien.

Ahora, en caso que se presente duplicidad de los precios, el consumidor solo estará obligado a pagar el precio más bajo anunciado y se considerará como inducción en error cuando se compara el nuevo precio con el anterior, siendo este último mayor.

6.3.4. Publicidad engañosa.

La publicidad es la forma de comunicación o divulgación para dirigir la atención del público a través de cualquier canal de comunicación, con el fin de incentivar a los consumidores a que adquieran los distintos bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

Así pues, se tiene que la actividad publicitaria por si misma tiene una alta potencialidad lesiva, en la medida en que la actuación de un comerciante que resulte contraria a los usos y prácticas mercantiles, puede causar un grave daño, no solo al mercado, sino a los consumidores medios o racionales, razón por la cual el contenido del mensaje debe ser verídico, honesto y atender a las prácticas generales o normales del comercio, pues ante todo la publicidad debe cumplir con la función orientadora, esto es, lograr que el consumidor elija fundadamente entre la variedad de bienes y servicios que se ofertan en el mercado, pues ese es justamente el bien jurídico que se tutela.

En ese sentido, el Estatuto del Consumidor en el artículo 3 establece como derecho de los consumidores, recibir protección frente a la publicidad engañosa, de tal modo que el artículo 5 define la publicidad engañosa, "*como aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión*". Con fundamento en tales normas, el artículo 30 de dicho cuerpo normativo establece la prohibición de la publicidad engañosa y la responsabilidad del anunciante por los daños que se generen como consecuencia del uso de tal publicidad, salvo que el anunciante pueda alegar en su defensa, alguna de las causales de exoneración de responsabilidad contenidas en el artículo 32 del mismo estatuto.

Asimismo, la publicidad se encuentra estrechamente ligada con el derecho que les asiste a los consumidores a ser informados, pues aquellos, deben conocer de manera completa y veraz las características de los bienes o servicios que circulan en el mercado, a fin de poder decidir en forma libre y razonada si los adquiere o no.

En ese orden de ideas, se hace necesario precisar los alcances de la publicidad, pues adquiere especial relevancia, por tratarse del medio por excelencia que tienen los productores para ofrecer bienes y/o servicios con el fin de atraer la atención de los consumidores e incidir en sus decisiones de compra, lo que a su vez implica un incremento de la competencia y la garantía de libertad de empresa contenida en la Constitución Política, pues hay casos en donde la publicidad se torna engañosa y se presenta como excepción a la regla general, razón por la cual el control de la publicidad adquiere especial relevancia jurídica.

Bajo la misma línea argumentativa, es necesario hacer alusión al parámetro que se utiliza en la

Por la cual se decide una actuación administrativa

mayoría de países para evaluar la publicidad, tal noción, es la del consumidor medio o racional²⁰, quien interpreta la publicidad en la forma natural en la que le es transmitida, sin darle a las palabras e imágenes un alcance distinto del que naturalmente tienen e interpretándolas en una forma superficial, sin realizar un análisis profundo o detallado, tal como lo haría una persona que no tiene un conocimiento especializado del producto o servicio anunciado.

En este estado de cosas, es necesario hacer mención del artículo 29 de la Ley 1480 de 2011, el cual hace referencia a las condiciones objetivas de la publicidad, las cuáles deben entenderse, como todas aquellas afirmaciones que se refieren a características, cualidades o atributos del producto y que cumplen una función informativa tendiente a proporcionar al consumidor argumentos que lo guíen en su decisión de compra, tales afirmaciones objetivas capaces de inducir a engaño al consumidor están expresamente prohibidas, bien sea porque son literalmente falsas, o bien porque a pesar de ser verdaderas, debido a la forma como son presentadas distorsionan la realidad del producto ofrecido.

Es justamente de allí que se desprende la estrecha relación con el derecho a recibir protección frente a la publicidad engañosa, pues toda la información que se suministra a los consumidores debe brindar elementos verídicos y transparentes a fin de evitar que un mensaje tenga la capacidad de engañar a su destinatario, toda vez que la calidad en la información, puede mitigar el desequilibrio en las relaciones de consumo, que se presentan por la desigualdad de conocimiento con que cuentan empresario y consumidor en relación a las características de los productos y servicios que circulan en el mercado.

A su vez, la Circular Única de esta Superintendencia, reglamentó el tema de la propaganda comercial, estableciendo como principio esencial que toda la información que se transmita al público deberá ser veraz y suficiente. En tal sentido, se reitera la prohibición acerca de la publicidad que no corresponda a la realidad, o que pueda 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 cantidades de los bienes o servicios ofrecidos.

6.3.5. Promociones y ofertas.

Ahora bien, vale la pena precisar que las promociones u ofertas, previstas en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, corresponden a ofrecimientos temporales de productos en condiciones más favorables que aquellas en las que éstos suelen ofrecerse, o incluso de manera completamente gratuita.

Tales ofrecimientos, deben hacerse de conformidad con los requisitos previstos en la Circular Única de esta Entidad, según los cuales toda propaganda comercial con incentivos debe informar acerca de: la identificación del producto o servicio promovido y del incentivo que se ofrece indicando su cantidad y calidad; las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a las condiciones favorables; los requisitos y condiciones para su entrega; el plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma, de igual modo la propaganda comercial debe señalar expresamente el monto o porcentaje, salvo cuando los descuentos son diferentes y se aplican a varios productos caso en el cual podrán señalarse los montos o porcentajes mínimos y máximos otorgados.

Ahora bien, los numerales 2.1.1.2 y 2.1.2.1 de la Circular Única de esta Entidad, establecen que la propaganda comercial con incentivos, corresponde a **todo** anuncio dirigido al público, en el cual se ofrece de forma temporal la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables que las habituales, a través de cualquier medio de divulgación, precisando que además de cumplir con los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador, se debe entre otros aspectos, identificar el producto o servicio así como el incentivo, indicar su cantidad y calidad, los requisitos y condiciones para su entrega, el plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma, los gastos, descuentos, retenciones,

²⁰ <http://www.sic.gov.co/drupal/informacion-enganosa>.

Por la cual se decide una actuación administrativa

impuestos, deducciones y, en general, los costos a cargo del consumidor para la entrega del incentivo, si llegaren a ser aplicables, en caso de que la entrega del producto, servicio o incentivo se condicione a la disponibilidad de inventarios o existencias, además de la indicación de la fecha de vigencia exigida, debe indicarse el número de productos, servicios e incentivos disponibles, precisando que si se llegaren a agotar los productos, servicios o incentivos ofrecidos antes de la fecha de terminación de la vigencia anunciada en la propaganda comercial, el anunciante debe ponerlo en conocimiento del público, mediante avisos notorios en el establecimiento y suspenderse de manera inmediata la propaganda comercial.

Teniendo claridad en el alcance de las normas presuntamente trasgredidas, procede este Despacho al análisis de cada uno de los cargos endilgados, de conformidad con el acervo probatorio que reposa en este expediente.

6.4. Consideraciones acerca de la imputación fáctica No. 1 por la presunta infracción en la que incurrieron TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN y SULMET S.A., del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

La imputación fáctica endilgada por la presunta trasgresión del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, tuvo fundamento en las múltiples quejas y demandas que conoció esta Autoridad, a partir de las cuales se evidenciaron dos situaciones a saber: i) una presunta falta de calidad de algunos de los muebles que se comercializan en los establecimientos de comercio Brunati-Interior, Fiotti y Muebles Fiott, y ii) el presunto incumplimiento de las fechas de entrega de los muebles a los consumidores.

Frente a este cargo, vale la pena reiterar que aun cuando en el escrito de descargos se encuentra la rúbrica de los representantes legales de ROMATI S.A., EN LIQUIDACIÓN, y SULMET S.A., en aquel sólo se evidenció el ejercicio de derecho de defensa de TOLDINI S.A.S., pues esta última sociedad adujo que "(...) si bien es cierto que existen reclamaciones por parte de clientes en contra de Toldini, ya que revisadas cada una de las expuestas por ustedes en el numeral DÉCIMO TERCERO estas pertenecen a mi representada Toldini S.A.S., y NO PERTENECEN a Romati en [L]iquidación y no a Sulmet S.A, [T]ambién es cierto que cada una de las reclamaciones han sido subsanadas y [M]i representada no ha desconocido sus obligaciones como proveedor y productor, las prórrogas de entregas han sido subsanadas con entrega de los muebles, o con el reintegro del dinero pagado por el cliente, prórrogas que se han dado por fuerza mayor, pues [M]i representada a su vez también depende de otros proveedores como lo son [L]os proveedores de [M]aderas, proveedores de telas, espumas y en general proveedores de otros suministros quienes pueden presentar también prórrogas de entregas en sus materias primas y suministros para la elaboración de los muebles, objetos de ventas en [N]uestros comercios".

En concreto, acerca de la imputación fáctica por la presunta trasgresión del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, la investigada **TOLDINI S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, únicamente se pronunció acerca de la demora en las entregas, frente a lo cual adujo que "(...) nunca ha evadido su responsabilidad como proveedor, pues si es cier[T]o que existen prórrogas por fuerza mayor, también es cierto que mi representada en cumplimiento del [A]rtículo 6 de la ley 1480 de 2011 de protección al consumidor nunca ha desconocido su obligación como proveedor y si ha sucedido un tema a tratar con algún cliente se ha proporcionado opciones de solución como: 1. Informar al cliente sobre la fecha de prórroga; 2. Ofrecer al cliente otros diseños que estén en stock los cuales pueda (sic) reemplazar el comprado inicialmente; 3. En caso de [no] conciliar con algunas de las anteriores opciones se hace el reintegro del dinero (...)".

Entonces, acerca de las acciones correctivas a las que hizo alusión la investigada, se evidenció que aquella hizo mención de unas encuestas de satisfacción hechas a los clientes con el fin de mejorar su gestión de calidad. Sin embargo, dentro del plenario no se tiene siquiera la ficha técnica que permita constatar la veracidad y los términos de la misma.

Ahora, la investigada manifestó haber informado a los clientes acerca de las prórrogas en las entregas, frente a lo cual nuevamente es necesario indicarle a la investigada que dentro del plenario no obra prueba alguna que le permita a esta Dirección corroborar que las aludidas prórrogas hayan

Por la cual se decide una actuación administrativa

sido debidamente informadas y aceptadas por parte de los clientes.

Sin embargo, lo que sí se evidencia es el inconformismo e insatisfacción de los clientes que adquirieron los productos que comercializa la investigada, pues aquellos han manifestado además del reiterado incumplimiento en la entrega de los productos, falta de calidad tanto de los productos como de los servicios y falta de respeto a los derechos que les asisten como consumidores.

De acuerdo con los argumentos expuestos por **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, encuentra esta Dirección que la mencionada persona jurídica manifestó de manera expresa que puede haber cambios en las fechas de entrega de los productos, pero que ello se presentó como consecuencia del incumplimiento en el pago del saldo por parte de los consumidores, por lo que se hace necesario hacer mención, de algunas quejas y demandas, así:

- La queja formulada por Marcela Salguero Cruz, en donde manifestó que compró uno de los productos que se comercializan en el establecimiento de comercio Fiotti y que esperaba el arribo de aquel del 17 al 24 de febrero, según obra en la factura (folio 3), pero que el mueble no llegó.
- La copia de demanda instaurada por Carolina Cortés Basto (folio 20), en donde puso de manifiesto que en la factura de venta por la adquisición de un camarote en el establecimiento de comercio Fiotti, quedó anotado que la fecha de entrega del mueble sería del 12 al 19 de marzo de 2013 (folio 22), pero que cumplido ese periodo no recibió el producto.
- Copia de la demanda instaurada por Daniel Gálvez (folios 24-25), quien fundamentó su demanda en el incumplimiento en la entrega acordada y señalada por la investigada en la factura (folio 26).

Quejas y demandas que tienen como común denominador, además del evidente incumplimiento, un saldo por pagar por valor de cero pesos (\$0), por lo que llama la atención de esta Dirección el argumento incoado por la investigada, pues los clientes no tenían saldo por pagar pendiente y aun así, hubo incumplimiento por parte de aquella en la entrega de los muebles.

Ahora bien, no se puede pasar por alto el argumento esgrimido por la investigada, en donde pone de manifiesto que la demora en la entrega de los muebles también se pudo presentar por una circunstancia de **fuerza mayor**, por lo que se hace necesario analizar la causal eximente de responsabilidad incoada, es decir, si las demoras en las que a su vez supuestamente incurrieron los proveedores de materias primas, constituyen un eximente de responsabilidad.

En ese orden de ideas, es preciso hacer mención del artículo 64 del Código Civil colombiano, pues allí se prevén dos elementos para que se configure la fuerza mayor, esto es que se trate de un hecho **imprevisible e irresistible**, elementos que deben presentarse de manera concurrente, lo cual se traduce en que si el hecho o suceso ciertamente es imprevisible pero se le puede resistir, no se da tal fenómeno, como tampoco se configura cuando a pesar de ser irresistible pudo preverse, por lo tanto, frente a la ausencia de uno de esos elementos, se elimina posibilidad de invocar una situación de fuerza mayor.

Frente a este asunto, la jurisprudencialmente ha establecido que:

“Las causales eximentes de responsabilidad—fuerza mayor, caso fortuito, hecho exclusivo y determinante de un tercero o de la víctima—constituyen eventos que dan lugar a que sea inadmisibles imputar, desde el punto de vista jurídico, la responsabilidad por los daños cuya causación da lugar a la iniciación del litigio, a la persona o entidad que obra como demandada dentro del mismo. En relación con todas ellas, tres son los elementos cuya concurrencia tradicionalmente se ha señalado como necesaria para que sea procedente admitir su configuración: (i) su irresistibilidad; (ii) su imprevisibilidad; y (iii) su exterioridad respecto del

Por la cual se decide una actuación administrativa

demandado, extremos en relación con los cuales la jurisprudencia de esta Sección ha sostenido lo siguiente:

En cuanto tiene que ver con (i) la **irresistibilidad** como elemento de la causa extraña, la misma consiste en la imposibilidad del obligado a determinado comportamiento o actividad para desplegarlo o para llevarla a cabo; en otros términos, **el daño debe resultar inevitable** para que pueda sostenerse la ocurrencia de una causa extraña, **teniendo en cuenta que lo irresistible o inevitable deben ser los efectos del fenómeno y no el fenómeno mismo** —pues el demandado podría, en determinadas circunstancias, llegar a evitar o impedir los efectos dañinos del fenómeno, aunque este sea, en sí mismo, irresistible, caso de un terremoto o de un huracán (artículo 64 del Código Civil) algunos de cuyos efectos nocivos, en ciertos supuestos o bajo determinadas condiciones, podrían ser evitados—.

Por lo demás, **si bien la mera dificultad no puede constituirse en verdadera imposibilidad, ello tampoco debe conducir al entendimiento de acuerdo con el cual la imposibilidad siempre debe revestir un carácter sobrehumano; basta con que la misma, de acuerdo con la valoración que de ella efectúe el juez en el caso concreto, aparezca razonable**, como lo indica la doctrina:

«La imposibilidad de ejecución debe interpretarse de una manera humana y teniendo en cuenta todas las circunstancias: **basta que la imposibilidad sea normalmente insuperable teniendo en cuenta las condiciones de la vida**»²¹.

En lo referente a (ii) **la imprevisibilidad, suele entenderse por tal aquella circunstancia respecto de la cual "no sea posible contemplar por anticipado su ocurrencia"**²², toda vez que "[P]rever, en el lenguaje usual, significa ver con anticipación"²³, entendimiento de acuerdo con el cual el agente causante del daño sólo podría invocar la configuración de la causa extraña cuando el hecho alegado no resulte imaginable antes de su ocurrencia, cuestión de suyo improbable si se tiene en cuenta que el demandado podría prefigurarse, aunque fuese de manera completamente eventual, la gran mayoría de eventos catalogables como causa extraña antes de su ocurrencia, más allá de que se sostenga que la imposibilidad de imaginar el hecho aluda a que el mismo jamás hubiera podido pasar por la mente del demandado o a que éste deba prever la ocurrencia de las circunstancias que resulten de más o menos probable configuración o a que se entienda que lo imprevisible está relacionado con el conocimiento previo de un hecho de acaecimiento cierto.

Sin embargo, **el carácter imprevisible de la causa extraña también puede ser entendido como la condición de "imprevisto" de la misma, esto es, de acontecimiento súbito o repentino**, tal y como lo expresan tanto el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, como el artículo 64 del Código Civil²⁴ y la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, de acuerdo con la cual "[I]mprevisible será cuando se trate de un acontecimiento súbito, sorpresivo, excepcional, de rara ocurrencia"²⁵. La recién referida acepción del vocablo "imprevisible" evita la consecuencia a la cual conduce el entendimiento del mismo en el sentido de que se trata de aquello que no es imaginable con anticipación a su ocurrencia, toda vez que esta última comprensión conllevaría a que la causa extraña en realidad nunca operase, si se tiene en cuenta que prácticamente todos los sucesos que ocurren a diario ya han sido imaginados por el hombre.

²¹ Nota original en la sentencia Citada: ROBERT, André, Les responsables, Bruselas, 1981, p. 1039, citado por TAMAYO JARAMILLO, Javier, Tratado de responsabilidad civil, cit., p. 19.

²² Nota original en la sentencia Citada: Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia del 20 noviembre de 1989, Jurisprudencia y Doctrina, tomo XIX, Bogotá, Legis, p. 8.

²³ Nota original en la sentencia Citada: Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia del 26 mayo de 1936, Gaceta Judicial, tomo XLIII, p. 581.

²⁴ Nota original en la sentencia Citada: Cuyo tenor literal es el siguiente: "Se llama fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los autos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc".

²⁵ Nota original en la sentencia Citada: Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia de 26 de enero de 1.982, Gaceta Judicial, tomo CLXV, p. 21.

Por la cual se decide una actuación administrativa

No está de más señalar, en cualquier caso, que **la catalogación de un determinado fenómeno como imprevisible excluye, de suyo, la posibilidad de que en el supuesto concreto concorra la culpa del demandado, pues si éste se encontraba en la obligación de prever la ocurrencia del acontecimiento al cual se pretende atribuir eficacia liberatoria de responsabilidad y además disponía de la posibilidad real y razonable de hacerlo, entonces los efectos dañinos del fenómeno correspondiente resultarán atribuibles a su comportamiento culposos** y no al advenimiento del anotado suceso. Culpa e imprevisibilidad, por tanto, en un mismo supuesto fáctico, se excluyen tajantemente.

Así pues, resulta mucho más razonable entender por imprevisible aquello que, pese a que pueda haber sido imaginado con anticipación, resulta súbito o repentino o aquello que no obstante la diligencia y cuidado que se tuvo para evitarlo, de todas maneras acaeció, con independencia de que hubiese sido mentalmente figurado, o no, previamente a su ocurrencia. En la dirección señalada marcha, por lo demás, la reciente jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, la cual ha matizado la rigurosidad de las exigencias que, en punto a lo "inimaginable" de la causa extraña, había formulado en otras ocasiones:

(...)

Y, por otra parte, en lo relacionado con (iii) **la exterioridad de la causa extraña**, si bien se ha señalado que dicho rasgo característico se contrae a determinar que aquella no puede ser imputable a la culpa del agente que causa el daño o que el evento correspondiente ha de ser externo o exterior a su actividad, quizás sea lo más acertado sostener que la referida exterioridad **se concreta en que el acontecimiento y circunstancia que el demandado invoca como causa extraña debe resultarle ajeno jurídicamente**, pues más allá de sostener que la causa extraña no debe poder imputarse a la culpa del agente resulta, hasta cierto punto, tautológico en la medida en que si hay culpa del citado agente mal podría predicarse la configuración —al menos con efecto liberatorio pleno— de causal de exoneración alguna, tampoco puede perderse de vista que existen supuestos en los cuales, a pesar de no existir culpa por parte del agente o del ente estatal demandado, tal consideración no es suficiente para eximirle de responsabilidad, como ocurre en los casos en los cuales el régimen de responsabilidad aplicable es de naturaleza objetiva, razón por la cual **la exterioridad que se exige de la causa del daño para que pueda ser considerada extraña a la entidad demandada es una exterioridad jurídica, en el sentido de que ha de tratarse de un suceso o acaecimiento por el cual no tenga el deber jurídico de responder la accionada**²⁶.

Así las cosas, abordando el tema objeto de estudio y en atención al eximente de responsabilidad incoado por la investigada, esta Dirección encuentra que el argumento según el cual su incumplimiento pudo derivar por demoras de sus proveedores "como lo son [L]os proveedores de [M]aderas, proveedores de telas, espumas y en general proveedores de otros suministros quienes pueden presentar también prórrogas de entregas en sus materias primas y suministros para la elaboración de los muebles", no puede tenerse como una causal válida eximente de responsabilidad, toda vez que no se probó que la demora en la entrega de los muebles a los clientes haya sido como consecuencia de la demora de sus proveedores, y en cualquier caso que aquellas hayan sido imprevisibles e irresistibles a su actuar, cuando de la lectura de las quejas y demandas es evidente que tal situación no fue excepcional, sino por el contrario reiterada.

Teniendo en cuenta que la fuerza mayor, no se configuró, pues no se evidenció la imprevisibilidad e irresistibilidad que deben concurrir como requisito indispensable para que se esté frente a una causal eximente de responsabilidad, se tiene que el incumplimiento y/o la demora en la entrega de los muebles, le impidió a los consumidores disfrutar de los productos y satisfacer las necesidades para las cuales fueron adquiridos los mismos, por lo que puede entonces concluirse que el servicio no fue idóneo, pues se trasgredieron los intereses legítimos de los consumidores, y por tanto, el cargo

²⁶ Consejo de Estado. Sentencia del 26 de marzo de 2008, Expediente No. 16.530.

Por la cual se decide una actuación administrativa

endilgado a **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN** está llamado a prosperar.

De otra parte, se tiene que **SULMET S.A.**, fue propietaria de los establecimientos de comercio "MUEBLES FIOTTI OUTLET"²⁷, "MUEBLES FIOTT"²⁸, "FIOTTI"²⁹, y "BRUNATI INTERIOR"³⁰, establecimientos en donde se suscitaron los inconformismos por parte de los consumidores y que **SULMET S.A.**, en sus alegatos de conclusión manifestó:

(...)

1. *La Compañía desde su constitución hasta la fecha, no ha sido propietaria de ninguno de los Establecimientos de Comercio denominados: Brunati y/o Fiotti;*
2. *Que en los términos ordenados en el Artículo 2° de la Ley 1480 de 2011, no existe ninguna relación de consumo entre los clientes de los establecimientos de comercio Brunati- Fiotti y La Compañía;*
3. *En ese orden de ideas, La Compañía NO tiene facultades u obligaciones como productor y/o proveedor frente a los clientes enunciados en la RESOLUCION No. 46932 de Fecha 31/07/2014 o en general, cualquier cliente de los establecimientos de comercio Brunati-Fiotti.*

(...)

(...) la legitimación en la causa, es la calidad que ostenta una persona para formular o contradecir las pretensiones de la demanda por cuanto es sujeto de la relación jurídica sustancial. Como se puede evidenciar durante toda la actuación administrativa iniciada de oficio por esa Entidad, es evidente que La Compañía no ha tenido ninguna participación en cada uno de los hechos que han dado lugar a cada una de las reclamaciones de los clientes o consumidores y por consiguiente el inicio de esta Actuación. En ese orden de ideas, solicito de manera respetuosa, se declare la falta de legitimación pasiva por parte de La Compañía y por lo tanto el trámite continúe hasta su terminación con las sociedades directamente responsables en la relación de consumo con los clientes Brunati-Fiotti".

Teniendo en cuenta tales manifestaciones, se hace necesario indicarle a la investigada **SULMET S.A.**, que no es cierto es que aquella no haya sido propietaria de los establecimientos de comercio **Fiotti y Brunati**, pues está probado dentro de este expediente que aquella fue propietaria de los establecimientos de comercio: "MUEBLES FIOTTI OUTLET"³¹, "MUEBLES FIOTT"³², "FIOTTI"³³, y "BRUNATI INTERIOR"³⁴, tal y como se evidencia en la tabla reproducida en el considerando primero del presente acto administrativo, información obtenida de la respuesta allegada por el Departamento de Instrumentos Públicos (área de atención de entidades públicas), obrante del folio 214 al 235 de este expediente.

Estando así las cosas, es evidente que **SULMET S.A.**, sí ostenta la calidad de sujeto pasivo, y como quiera que no desvirtuó la imputación fáctica endilgada por la trasgresión del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, encuentra esta Dirección que el cargo está llamado a prosperar.

De otra parte, como quiera que **ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN** fue propietaria de los establecimientos de comercio "FIOTTI"³⁵ y "BRUNATI INTERIOR"³⁶, información obtenida de la respuesta allegada por el Departamento de Instrumentos Públicos (área de atención de entidades públicas), obrante del folio 214 al 235 de este expediente, y que en dichos establecimientos se suscitaron los inconformismos por parte de los consumidores y que la investigada no ejerció su derecho de defensa y por tanto no desvirtuó la imputación fáctica endilgada, puede esta Dirección

²⁷ MATRÍCULA No.: 02225658

²⁸ MATRÍCULA No.: 02185397

²⁹ MATRÍCULA No.: 01221425.

³⁰ MATRÍCULA No.: 01220618.

³¹ MATRÍCULA No.: 02225658

³² MATRÍCULA No.: 02185397

³³ MATRÍCULA No.: 01221425.

³⁴ MATRÍCULA No.: 01220618.

³⁵ MATRÍCULA No.: 01221425.

³⁶ MATRÍCULA No.: 01220618

Por la cual se decide una actuación administrativa

concluir que aquella incurrió en la trasgresión del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

6.6. Consideraciones acerca de la imputación fáctica No. 2, por la presunta infracción en la que incurrieron TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN y SULMET S.A., del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

La imputación fáctica endilgada por la presunta trasgresión del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, tuvo fundamento en dos situaciones a saber: i) que en los establecimientos de comercio de propiedad de las investigadas se les informó a los consumidores que los muebles que allí se venden son fabricados con "*buenos estándares de calidad*", pero después de adquiridos se dan cuenta que esa información no corresponde a la realidad, y ii) que presuntamente no hubo información suficiente, veraz y clara de la disponibilidad de los muebles ofrecidos en los mencionados establecimientos de comercio.

Frente a este cargo TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, manifestó que "*(...) los muebles producidos por mi [R]epresentada sí son de buena calidad, pues hay procesos elaborados e implementados para la verificación, supervisión de cada uno de los micro procesos de elaboración de un muebles (sic) con un alcance muy amplio que va desde el corte de la madera hasta en ensamble y empaque (...)*", afirmación que no tiene soporte alguno, pues dentro del plenario no se evidenció que la investigada haya allegado siquiera un informe que acredite cada uno de los micro procesos de los que hizo alusión y que hubiere informado acerca de los mismos a sus clientes.

Ahora, en cuanto a las fechas de entrega pactadas con los clientes, la investigada adujo que dichas, son anunciadas por los vendedores y además quedan anotadas en las factura de venta, pero que algunas veces, puede haber cambios "*(...) por la fecha en que se efectúe el pago por parte del cliente del saldo pendiente. En la factura se aclara que el saldo debe ser cancelado 20 días antes de planificarse el recibido de los muebles por el cliente (...)*", hecho que como quedó anotado en el acápite 6.4 del presente acto administrativo no se ajusta a la realidad, pues el incumplimiento por parte de la investigada se generó aun cuando los consumidores estaban al día en el pago, tal y como puede verificarse en las facturas obrantes a folios 3, 22 y 26.

Acerca del segundo hecho que motivó el cargo endilgado, la investigada manifestó que una de las opciones de solución que se les procura a los consumidores es "*(...) Ofrecer al cliente otros diseños que estén en stock los cuales pueda (sic) reemplazar el comprado inicialmente (...)*", afirmación a partir de la cual puede concluir esta Dirección que cuando se presenta demora en las entregas de los productos, es porque no hay existencias de los mismos, pero aun así la sociedad los sigue ofreciendo y se compromete a entregarlos en una fecha cierta, hecho a todas luces contrario a las disposiciones previstas en el Estatuto del Consumidor, toda vez que su decisión de consumo se fundó en el derecho que les asiste de elegir libremente un producto o servicio y no aquel que el proveedor o expendedor les ofrezca de manera posterior por su irresponsable actuar.

Por las consideraciones expuestas, encuentra esta Dirección que la imputación fáctica endilgada a **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, por la trasgresión del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, está llamada a prosperar.

Ahora bien, como quiera que **ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN** fue propietaria de los establecimientos de comercio "FIOTTI"³⁷ y "BRUNATI INTERIOR"³⁸ establecimientos en donde se suscitaron los inconformismos por parte de los consumidores y quien en la presente actuación administrativa ostenta la calidad de sujeto pasivo, pero no ejerció su derecho de defensa y por tanto no desvirtuó ninguna de las imputaciones fácticas endilgadas, puede esta Dirección concluir que aquella a su vez incurrió en la trasgresión del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Ahora, como quiera que está probado que **SULMET S.A.**, sí ostenta la calidad de sujeto pasivo, pues fue propietaria de los establecimientos de comercio: "MUEBLES FIOTTI OUTLET"³⁹,

³⁷ MATRÍCULA No.: 01221425.

³⁸ MATRÍCULA No.: 01220618

³⁹ MATRÍCULA No.: 02225658

Por la cual se decide una actuación administrativa

"MUEBLES FIOTT"⁴⁰, "FIOTTI"⁴¹, y "BRUNATI INTERIOR"⁴², tal y como se evidencia en la tabla reproducida en el considerando primero del presente acto administrativo, información obtenida de la respuesta allegada por el Departamento de Instrumentos Públicos (área de atención de entidades públicas), obrante del folio 214 al 235 de este expediente, y como quiera que no desvirtuó la imputación fáctica endilgada por la trasgresión del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, encuentra esta Dirección que el cargo endilgado también está llamado a prosperar.

Por las consideraciones expuestas, encuentra esta Dirección que la imputación fáctica endilgada a **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN** y a **SULMET S.A.**, por la trasgresión del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, está llamada a prosperar.

6.7. Consideraciones acerca de la imputación fáctica No. 3, por la presunta infracción en la que incurrió TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

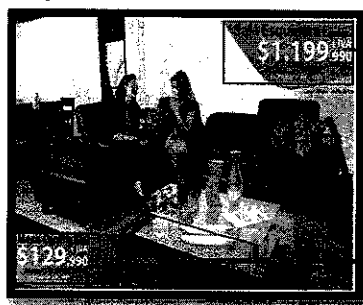
La imputación fáctica No. 3 se fundamentó en que **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, reconoció de manera expresa que los productos ofrecidos y vendidos en sus establecimientos de comercio, para el tiempo de la promoción denominada "En TODO el almacén Pague 1 Lleve 2", contaban con dos precios, uno correspondiente al "precio de promoción" y otro a "precio Regular", lo cual se podría considerar como una presunta violación a lo consagrado en el artículo 26 del Estatuto del Consumidor.

Frente a este cargo, la investigada manifestó que la "(...) promoción objeto de este cargo, es una promoción transparente y sin ninguna mala información, muy clara en cuanto a los artículos y precios de oferta, Entrando al detalle de esta promoción se trató de UN PAGUE UNO LLEVE DOS (Y ACLARA EN LETRA AZSUL (sic) EN NEGRITA TAMAÑO 18 puntos) "POR LA COMPRA DE UN ARTÍCULO A PRECIO REGULAR LLEVE GRATIS OTRO PRODUCTO DE IGUAL O MENOR VALOR".

Agregando que "• Los precios enunciados en el catálogo están en Pesos Colombianos. • Los precios enunciados en el catálogo de promoción tiene el valor del IVA Incluido, [T]éngase en cuenta que por la [N]aturaleza de la [P]romoción es necesario Anunciar el [P]recio [R]egular el cual al ser pagado hace por el cliente, este tiene derecho a llevarse otro artículo igual, o diferente del mismo valor. También téngase en cuenta que esta [P]romoción era aplicada para todos los muebles del almacén, y que los muebles ofertados en la [R]evista publicitaria o catálogo tenían un descuento aun [M]ayor, es decir que si el cliente compraba un mueble que no estaba en el catálogo pagando el precio regular podía llevar dos [M]uebles, y si compraba el del catálogo pagando el [P]recio [R]egular podía llevar dos muebles, [P]ero que [S]i fuera el caso de que quisiera comprar solo un mueble también se beneficiaba de la promoción al adquirirlo por la mitad del precio partiendo del precio de promoción, [E]n el caso puntual de lo (sic) muebles de la revista publicitaria estos tenían aún MAS DESCUENTO. Es decir que el cliente ser[í]a beneficiado cual fuera su tipo de compra gracias a al (sic) promoción mencionada" (folio 130).

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se hace necesario analizar la siguiente captura de imagen, la cual hace parte del catálogo de promociones, obrante del folio 151 al 154 de este expediente.

Imagen No. 17 - folio 151 reverso



"Sala Esquinera Camira
\$1.199.990 + IVA
Regular \$4.209.990
\$1.391.990".

"Mesa de Centro Focus
\$129.990+IVA
Regular \$323.900
\$150.990"

⁴⁰ MATRÍCULA No.: 02185397

⁴¹ MATRÍCULA No.: 01221425.

⁴² MATRÍCULA No.: 01220618.

Por la cual se decide una actuación administrativa

De la lectura de la información allí dispuesta, se encuentran dos situaciones que llaman la atención de este Despacho, la primera, es que la investigada informó tres valores así:

Producto: Sala Esquinera Camira	Precios puestos a disposición de los consumidores.
Valor regular del producto	\$4.209.990
Valor del producto en descuento sin incluir el IVA	\$1.199.990
Valor del producto con IVA y descuento.	\$1.391.990

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se hace necesario reiterar que el artículo 26 del Estatuto del Consumidor, prevé que el proveedor está en la obligación de informar de manera veraz y suficiente a los consumidores el precio de venta al público de los productos que comercializa, es decir que el precio anunciado además de estar fijado en la moneda del curso legal en nuestro país, debe estar siempre de manera visible y legible, e incluir todos los impuestos y/o costos adicionales al precio bruto del bien.

Ahora, en el caso en particular se evidencia que si bien la investigada informó del precio del producto con todos los impuestos incluidos, no puede pasar por alto que allí se observan tres (3) valores distintos de un mismo producto, predominando aquel que no se ajusta a la normativa, hecho que sin duda es susceptible de inducir en error al consumidor, toda vez que los precios se encontraban en un color distinto y con tamaño de letra superior, respecto de los otros precios informados.

El segundo asunto que llama la atención, es que de acuerdo con el histórico de precios allegado por la investigada y obrante a folio 49 de este expediente, se encuentra que el producto "Sala Esquinera Camira" tuvo las siguientes variaciones de precios:

Precio regular marzo	Promoción del 15 al 31 de marzo	Precio regular abril	Precio regular mayo	Promoción objeto de estudio desde el 21 de mayo al 21 de abril
\$4.209.990	\$2.525.994	\$4.209.990	4.209.990	\$1.391.990

Del análisis de tal información, se encuentra que la investigada incrementó el precio del producto durante el mes anterior a la fecha del anuncio promocional e hizo una comparación del precio con descuento y el regular, siendo este último mayor, hecho que como quedó anotado en el acápite 6.3.3 del presente acto administrativo y como lo prevé el numeral 2.1.2.2 del Capítulo Segundo Título II de la Circular Única de esta Entidad, se encuentra proscrito, pues con ello se está induciendo en error al consumidor.

Ahora, tal hecho no corresponde a una situación aislada, pues después del análisis de productos enlistados en el histórico de precios, se evidencia la infracción, es decir, que un mes antes de la puesta en marcha de la promoción los precios tenían un incremento, así como que en todos los productos dispuestos en el catálogo promocional se hizo la comparación de los precios.

En ese orden, encuentra esta Dirección que la investigada incurre en dos conductas contrarias a los derechos de los consumidores, pues primero se evidencia una clara comparación entre el precio con el descuento y el precio regular siendo este último mayor, y segundo, que allí se encuentran tres (3) valores distintos de un mismo producto, siendo el que predomina aquel que no incluía el IVA, hechos que sin duda generan confusión, error y engaño en los consumidores.

Por las consideraciones expuestas, se tiene que el cargo imputado a **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, por la trasgresión del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, está llamado a prosperar.

6.8. Consideraciones acerca de la imputación fáctica No. 4 por la presunta infracción en la que incurrió TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN de los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011.

Por la cual se decide una actuación administrativa

La imputación fáctica No. 4 se fundamentó en las piezas publicitarias allegadas por WOLFAN ARIEL PINZÓN SÁNCHEZ (imágenes 1 y 2), en las cuáles se anunció de forma notoria, que la promoción aplicaba **"EN TODO EL ALMACÉN"**. Sin embargo en la respuesta suministrada por la sociedad investigada, su representante legal argumentó que:

*"La promoción **PAGUE UNO LLEVE 2 EN TODO EL ALMACEN** "por la compra de un [A]rtículo a precio [R]egular lleve gratis otro producto de igual o menos valor". Esta promoción como su nombre lo indica el cliente podía compra (sic) un artículo del almacén y pagando a su precio [N]ormal o regular podía llevar podía llevar otro de igual valor o menos valor. Sin embargo si el cliente que quería comprar solo un artículo a precio de promoción podía acceder a este sin comprar otro artículo adicional pues estaba pagando en este segundo caso un mueble con precio de promoción y no a precio [R]egular o [N]ormal. Es decir e cualquiera de los casos sea que el cliente quisiera comprar solo uno entonces pagaba la mitad del precio, o [F]uera que el cliente quisiera los dos, pagaba uno a precio regular y se llevaba el segundo artículo [G]ratis.*

*Además el cat[á]logo también incluía muebles los cuales tenían descuentos especiales varios, [E]stos muebles del catálogo con precio de promoción no hacían parte del (**PAGUE 1 Y LLEVE 2**) pues los descuentos eran aún más Especiales. El resto de artículos del Almacén eran aquellos que **SI ESTABAN EN LA PROMOCIÓN PAGUE 1 Y LLEVE 2.**" (sic).*

Adicionalmente, la investigada manifestó que "se ofertaron unos muebles a precios aún más especiales. Sólo los del catálogo, el resto de artículos del almacén aplicaba para la promoción **PAGUE 1 Y LLEVE 2**" y que "La promoción era para todos los artículos del almacén excepto colchones".

Sin embargo, esta Dirección encontró que la publicidad emitida presuntamente entregaba información insuficiente o no veraz, y que eventualmente, no cumplía con las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la misma, pues aquella fue la que se observa a continuación:

(Reproducción Imagen No. 1)



Aunado a lo anterior, la investigada puso de manifiesto que "(...) La revista publicitaria **PAGUE UNO LLEVE DOS**, es clara, veraz y anuncia a sus clientes lo que vende y a los precios que los vende en los diferentes comercios (...)", agregando que la queja presentada por Wolfran Ariel Pinzón Sánchez, "(...) No tiene fundamento (sic) ffácticos en la demanda que instauró contra mi

Por la cual se decide una actuación administrativa

representada, No presenta pruebas o evidencias de que dentro del comercio no se haya dado cumplimiento a lo ofrecido en el catálogo de promoción del 21 de [A]bril al 12 de [M]ayo pague Uno lleve Dos, por otro lado mi Representada luego de recibir solicitud de explicaciones bajo radicado Numero 14-104708 aporta facturas de ventas de sus clientes todos quienes se beneficiaron de la compra de los muebles del catálogo y los muebles que no están en catálogo pero que al comprar en precio [R]egular se llevan dos unidades. De no haberse cumplido las condiciones de PRECIO, TIEMPO, CANTIDADES, si se tiene en cuenta la cantidad de piezas publicitarias repartidas (40.000 Unidades), las cantidades de quejas por el presunto INCUMPLIMIENTO serían evidenciadas en su entidad la Superintendencia de Industria y Comercio, de dicho catalogo solo hay una queja realizada por el Sr WOLFRAN ARIEL PINZON SANCHEZ es decir 1 cliente de 40. 000 UNIDADES DE CATALOGOS, esto sin contar los [M]uchos clientes que entran motivados por las pancartas de promoción (...) Es decir que mi representada S[í] PRESENT[Ó] LAS PRUEBAS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES COMO PRECIO, CANTIDAD Y TIEMPO.. y el reclamante solo hizo una denuncia sin pruebas que acrediten su versión. Por otro lado el hecho que solo un cliente haya hecho esta reclamación de toda promoción Pone al descubierto que este es un caso aislado" (Folio 131).

Teniendo en cuenta los hechos y argumentos antes descritos, considera esta Dirección pertinente llamar la atención de la investigada, pues aquella manifestó una situación a todas luces contraria a la realidad, en la medida en que en la contestación al requerimiento de información, el representante legal de **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, manifestó que los productos promocionados en el catálogo "(...) no hacían parte del (PAGUE 1 LLEVE 2) pues los descuentos eran aún más [E]speciales. El resto de artículos del Almacén eran aquellos que **SÍ ESTABAN EN PROMOCIÓN PAGUE 1 LLEVE 2**", ya que es justamente en la portada de tal catálogo, en donde se anunció "**EN TODO EL ALMACÉN PAGUE 1 LLEVE 2 (...)**" (folios 151-154).

La falta de correspondencia de la realidad con los argumentos expuestos por la investigada, también se hace evidente una vez verificada la información plasmada en el histórico de precios de los productos promocionados con el mentado catálogo, pues se evidenció que en el primer documento – histórico de precios- se encuentran enlistados todos y cada uno de los productos mencionados en el catálogo por medio del cual se anunció la promoción denominada "**EN TODO EL ALMACÉN PAGUE 1 LLEVE 2 (...)**".

Continuando con el análisis del caso, de conformidad con los argumentos expuestos por la investigada TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, a lo largo de la presente investigación administrativa y de acuerdo con el acervo probatorio que reposa en este expediente, se hace necesario indicarle a la investigada que las piezas publicitarias identificadas como imágenes 1 y 2, sí pudieron generar error y engaño en sus destinatarios, toda vez que allí de manera inequívoca se encuentra la proclama "**pague uno lleve 2 en todo el almacén – por la compra de un artículo a precio REGULAR, lleve GRATIS otro producto de igual menor valor**" (énfasis fuera del texto), es decir, que el cliente que se acercara al establecimiento de comercio Fiotti, por la compra de **cualquier mueble**, tendría derecho a llevar gratis otro de igual o menor valor, por lo que llaman la atención de este despacho los argumentos expuestos por la investigada, pues de ninguna manera la pieza publicitaria contentiva del incentivo informó a los consumidores acerca de la existencia de alguna restricción.

A su vez, la investigada puso de manifiesto que con las facturas de venta aportadas, se podría evidenciar que sus clientes se beneficiaron con la compra tanto de los muebles del catálogo como de los otros, pues por la compra de dos (2) productos, el consumidor llevaría el segundo de igual o menor valor gratis o si sólo se decidía por un artículo, aquel tendría el descuento del cincuenta por ciento (50%), argumento que no es del todo cierto, pues una vez verificadas las facturas, se evidenciaron dos situaciones, las cuales se exponen a continuación:

La primera es que en algunos casos, quienes adquirieron dos (2) productos, sólo les fue generado el cobro del de mayor valor, obteniendo el segundo producto completamente gratis, como lo fue el caso de la factura obrante a folio 50 e identificada con el No. 61-29851 y en la No. 61-29824 obrante a folio 54, entre otras, se evidenció el cabal cumplimiento de la oferta, así:

Por la cual se decide una actuación administrativa

Captura de imagen folio 50
(Imagen No. 18)

Toldini S.A.S		Factura de venta	
NIT 900384214-1		20	61-29851
Cajero: 76	Fecha: 2014/05/12 16:29:21	1	
REF	C	DESCRIPCIÓN	VALOR
XR0648	1	Xr649 biblioteca escritorio intel g arantía limitada de 1 año vrs 001 cherry	\$191,062
XY01	1	Xy0139 mesa computador con cr esal grs garantía limitada de 1 año	\$163,061
Entrega: del 2014/06/24		Subtotal	\$354,123
al 2014/07/01		Descuento	\$163,123
Total factura		\$191,000	
Saldo por pagar			
- 0 -			
0		PUNTOS GANADOS PUNTOS ACUMULADOS	
NO SE ACEPTAN CAMBIOS			
Muebles Fiotti Avenida 68			
Carrera 68 # 21 - 05			
Bogotá D. C. Pbx: 4251555			
Iva régimen común			
Resolución: Dian: 32000114630	Base	\$164,655	
De Febrero 25 de 2014.	Iva 16%	\$26,345	

Se descontó el producto de menor valor.

Se evidencia que sólo se cobró uno de los productos adquiridos.

No obstante lo anterior, tal situación no se cumplió en todos los casos, pues en la factura No. 61-29550 obrante a folio 62 de este expediente, se evidenció que un consumidor adquirió un único producto, que a precio regular tenía un valor de \$2.430.738, por lo que en cumplimiento del incentivo, se esperaba que aquel quedara a mitad de precio, es decir, por un valor a pagar de \$1.215.369. Sin embargo el precio que tuvo que pagar el consumidor fue de \$1.231.000, es decir que pagó 16.000 pesos más de lo que debía pagar, con ocasión del descuento.

Captura de imagen folio 62
(Imagen No. 19)

Toldini S.A.S		Factura de venta	
NIT 900384214-1		20	61-29550
Cajero: 76	Fecha: 2014/05/06 11:15:49	1	
REF	C	DESCRIPCIÓN	VALOR
XZ0116	2	Xz0116 silla tapizada con cero 180x91x100:1 black/white	\$2.430,738
Entrega: del 2014/05/08		Subtotal	\$2,430,738
al 2014/05/15		Descuento	\$1,199,738
Total factura		\$1,231,000	
Saldo por pagar			
- 0 -			
0		PUNTOS GANADOS PUNTOS ACUMULADOS	

La mitad del valor corresponde a \$1.215.369

El descuento debió haber sido de \$1.215.369. Sin embargo, se efectuó por valor de \$1.231.000, es decir que el consumidor tuvo que pagar \$ 16.000 pesos más de lo que debía pagar, con ocasión del descuento.

Por la cual se decide una actuación administrativa

Algo similar ocurre con la factura No. 61-21511, en donde se evidenció que:

Captura de imagen folio 63
(Imagen No. 20)

REF	C	DESCRIPCIÓN	VALOR
G00019	1	Escritorio lacado dw-700 g-19 1 caja 81x1	\$105.193
KZ0159	1	Ka159 mesa de centro cast 80 x 50 x 45 negra / plato ctwh-q8 0	\$139.177
Entrega: del 2014/05/30 al 2014/06/05			Subtotal \$244.370 Descuento \$103.370
Total factura			\$141,000
Saldo por pagar			- 0 -
PUNTOS GANADOS PUNTOS ACUMULADOS			
NO SE ACEPTAN CAMBIOS			
Muebles Fiotti Avenida 68			
Carrera 68 # 21 - 05			
Bogotá, D. C. Pbx: 4251555			
Iva régimen común			
Resolución Dian: 32860114030			Base \$121,552
De Febrero 25 de 2014			Iva 16% \$19,448
Rango: DEL 27,384 AL 30,000			
No somos grandes contribuyentes			ENVIAR

Siendo \$105.193 el menor valor de la compra.

No es de recibo que el descuento corresponda a \$103.370, pues debía haber sido de \$105.193

Y el total de la factura debía corresponder a \$139.177. Sin embargo se efectuó un cobro por valor de \$141.000, teniendo el consumidor que pagar \$ 1.823 pesos de más.

Así, después del análisis de las aludidas facturas se evidencia que la investigada no cumplió a cabalidad con el incentivo ofrecido, pues las condiciones objetivas y específicas anunciadas no se efectuaron, pues de manera inexplicable, a algunos consumidores se les cobró un valor superior al que tenían derecho por la promoción, por lo que la publicidad sin duda fue engañosa.

De igual modo es necesario precisar que del histórico de precios aportado por la investigada, este Despacho advirtió que allí únicamente se mencionan los 23 productos del catálogo, cuando según la promoción el descuento aplicaba en todo el almacén y en las piezas publicitarias (imágenes 1 y 2) se indicó de manera textual "Nuestros almacenes cuentan con una amplia selección de artículos para todas las necesidades del hogar y oficinas. Aquí podrá apreciar **gran parte de nuestros artículos. Lo invitamos a conocer muchos más, directamente en nuestros almacenes**". (Negrilla fuera del texto).

Ahora, también se evidenció que en ninguna de las facturas aportadas por la investigada se encuentra alguno de los productos enlistados en el aludido histórico de precios, situación que impide verificar el cumplimiento del incentivo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se verifica que la investigada TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, no cumplió a cabalidad con las condiciones objetivas anunciadas, por lo que el cargo endilgado por la trasgresión de los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 está llamado a prosperar.

6.9. Consideraciones acerca de la imputación fáctica No. 5 por la presunta infracción en la que incurrió TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, del artículo 33 de la Ley 1480 de 2011.

La imputación fáctica se fundamentó en el contenido plasmado las imágenes 1 y 2 del pliego de cargos, en donde TOLDINI S.A.S., en conjunto con lo manifestado por el representante legal de ésta, pues a pesar de no anunciarse en las piezas publicitarias restricción alguna respecto de la promoción ofrecida, la misma sí las tenía conforme a lo manifestado en la aludida respuesta, tales

Por la cual se decide una actuación administrativa

como que **no era acumulable con otras promociones, que no incluía los colchones, que para los productos incluidos en el catálogo con precios especiales no era aplicable la promoción**, etc., así como también el hecho de que debía anunciarse la cantidad de unidades disponibles de los productos ofertados, toda vez que en la publicidad se informó "o hasta agotar existencias", condiciones éstas que debían informarse claramente a los consumidores con el fin de no inducirlo a error en su decisión de compra.

En cuanto a este cargo, la investigada reiteró haber dado cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley 1480 de 2011, pues consideró que las condiciones que debían cumplirse, se cumplieron, pues la promoción sí tenía restricciones, reiterando que aquella era aplicable para todos los artículos del almacén "excepto colchones", agregando que la vigencia de la misma iba del 21 de abril hasta el 12 de mayo de 2014 o "hasta agotar existencias", situación que se indicó en "la portada de los catálogos de la promoción".

De igual modo, en el escrito de descargos, la investigada manifestó que:

"Términos de las Promociones: En el Cat[á]logo page 1 Lleve 2 se cita en texto claramente para el público: (Válido del 21 de [A]bril hasta el 12 de mayo o hasta agotar existencias.) Se hace La salvedad de hasta agotar existencias todas vez que cada uno de los artículos del catálogo S[í] NOMBRA EL N[Ú]MERO DE EXISTENCIAS PARA LA PROMOCION, Pero se podía dar el caso de que en una fecha previa a la fecha del 21 de [A]bril uno o algunos de los productos se hubiesen agotado. Sin embargo esta situación no se dio para ningunos de los artículos de esta promoción. Es decir que mi Representada cumple en su totalidad con los términos de la promoción al anunciar el inicio de la promoción así como su culminación y las cantidades disponibles para cada uno de lo (sic) artículos ofertados allí (...)", por lo que hace mención del anexo contentivo de la pieza publicitaria "PAGUE UNO LLEVE DOS del 21 de abril al 12 de Mayo de 2014 para Almacenes Fiotti".

2. En el caso de que algunos de los artículos de la promoción suscrita hubiesen agotado [M]i representada hubiera anunciado dicha situación y habría reemplazado el ARTÍCULO por otro igual o más llamativo (...) y lo hubiese anunciado en [P]ancartas, publicidad interna, y volantes o catálogos.

3. Cada uno de los productos expresamente citan en sus fotos publicitarias la cantidad autorizada para la venta en el precio de la promoción.

4. Cada uno de los artículos ofertados en la pieza publicitaria se (sic) enuncian las medidas de cada producto para no inducir al cliente en error en caso de que haya en los comercios un mueble de la misma referencia pero más grande o más pequeño, entonces se anuncia y se hace claridad de las medidas de cada mueble. Como también en el caso del comedor Ally (sic) se anuncia de cuantos puestos es y la medida de la mesa. Así como en los otros comedores de la suscrita" (Folios 132- 133).

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario tener claro que las promociones u ofertas, previstas en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, corresponden a ofrecimientos temporales de productos en condiciones más favorables que aquellas en las que éstos suelen ofrecerse, o incluso de manera completamente gratuita.

Tales ofrecimientos, deben hacerse de conformidad con los requisitos previstos en la Circular Única de esta Entidad, según los cuales toda propaganda comercial con incentivos debe informar acerca de: la identificación del producto o servicio promovido y del incentivo que se ofrece indicando su cantidad y calidad; las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a las condiciones favorables; los requisitos y condiciones para su entrega; el plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma, de igual modo la propaganda comercial debe señalar expresamente el monto o porcentaje, salvo cuando los descuentos son diferentes y se aplican a varios productos caso en el cual podrán señalarse los montos o porcentajes mínimos y máximos otorgados.

Ahora bien, los numerales 2.1.1.2 y 2.1.2.1 de la Circular Única de esta Entidad, establecen que la

Por la cual se decide una actuación administrativa

propaganda comercial con incentivos, corresponde a **todo** anuncio dirigido al público, en el cual se ofrece de forma temporal la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables que las habituales, a través de cualquier medio de divulgación, precisando que además de cumplir con los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador, se debe entre otros aspectos, identificar el producto o servicio así como el incentivo, indicar su cantidad y calidad, los requisitos y condiciones para su entrega, el plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma, los gastos, descuentos, retenciones, impuestos, deducciones y, en general, los costos a cargo del consumidor para la entrega del incentivo, si llegaren a ser aplicables, en caso de que la entrega del producto, servicio o incentivo se condicione a la disponibilidad de inventarios o existencias, además de la indicación de la fecha de vigencia exigida, debe indicarse el número de productos, servicios e incentivos disponibles, precisando que si se llegaren a agotar los productos, servicios o incentivos ofrecidos antes de la fecha de terminación de la vigencia anunciada en la propaganda comercial, el anunciante debe ponerlo en conocimiento del público, mediante avisos notorios en el establecimiento y suspenderse de manera inmediata la propaganda comercial.

Ahora bien, con el fin de determinar si le asiste a no razón al investigado en sus argumentos, encuentra esta Dirección pertinente describir las piezas publicitarias (imágenes 1 y 2), así:

De la lectura de la información plasmada en la pieza publicitaria No. 1, se evidencia que aun cuando aquella estableció que tendría una vigencia "del 21 de abril al 12 de mayo" (...), no se indicó el año de la vigencia de la promoción. Ahora, tampoco se evidencia haber informado del ámbito territorial en la cual aplicaría la promoción, hechos que demuestran que las condiciones de tiempo y lugar no se informaron.

En lo que respecta a la imagen No. 2, encuentra esta Dirección que allí tampoco se precisó nada acerca del año en que tendría vigencia la promoción, por lo que la condición de tiempo tampoco fue informada a los consumidores.

Ahora bien, en ambas piezas publicitarias, se informó "o hasta agotar existencias", proclama que si bien es permitida incluirla dentro de las distintas piezas publicitarias, lo que aquí ocurrió es que en las piezas publicitarias (imágenes 1 y 2) no se indicó la totalidad de unidades disponibles, por lo que la información se tornó insuficiente, pues es menester traer a colación lo anotado en párrafos precedentes, esto es, que **toda** propaganda comercial con incentivos que se difunda a través de cualquier medio debe además de cumplir con los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error previstos en la Ley 1480 de 2011, debe identificar el producto y el incentivo indicando su cantidad, los requisitos y condiciones para su entrega, el plazo o vigencia del incentivo, señalar la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma, entre otras, precisando que en caso de que la entrega del producto, servicio o incentivo se condicione a la disponibilidad de inventarios o existencias, además de la indicación de la fecha de vigencia exigida en el mencionado artículo 16 deberá indicarse el número de productos e incentivos disponibles y que cuando se agoten los productos, servicios o incentivos ofrecidos antes de la fecha de vigencia anunciada en la propaganda comercial, deberá advertirse al público dicha circunstancia mediante avisos notorios en el establecimiento y suspenderse de manera inmediata la propaganda comercial.

Frente a este asunto, el Consejo de Estado en sentencia de 22 de julio de 2006, sostuvo lo siguiente:

" (...) la sola expresión 'hasta agotar existencias' resulta equívoca, pues no indica al consumidor la cantidad ni la oportunidad precisa para la satisfacción del incentivo y, en consecuencia, le impide conocer previamente las condiciones y posibilidades reales para acceder a éste (...) En los casos en que la entrega del producto, servicio o incentivo se condicione a la disponibilidad de inventarios o existencias, deberá indicarse expresamente por parte del anunciante el número de productos, servicios e incentivos disponibles (...)"

De igual modo, esta entidad ha establecido que la publicidad que contenga incentivos o promociones exige que en todas y cada una de las piezas publicitarias que se pongan a disposición de los consumidores, se indiquen las restricciones, así:

Por la cual se decide una actuación administrativa

“Sostener que las piezas publicitarias forman un todo, al punto que lo que se omita en una puede estar suplida por la información contenida en otra, es exigir del consumidor un ejercicio bastante complejo, pues supondría para este armar un rompecabezas a fin de conocer el verdadero mensaje que se pretende transmitir (...) No basta, en otros términos, que se mencione la existencia de restricciones o limitaciones, cuando ellas se refieren a aspectos fundamentales de la promoción, en tanto que el consumidor debe poder conocer de antemano las condiciones y posibilidades reales para satisfacer las expectativas que genere la publicidad. Dicha anotación compromete la veracidad y la suficiencia de la información cuando está referida a aspectos como la cantidad, oportunidad o posibilidad de beneficiarse de un incentivo ofrecido”⁴³.

Ahora, no puede pasar por alto esta Dirección que en el catálogo de promociones (folios 151-154) allegado por la investigada se evidencia que cada uno de los productos que allí se anuncian, sí describen además de las unidades del producto disponibles, las características inherentes al mismo, tal y como se puede observar en las siguientes imágenes:

Imagen No.21 catalogo folios 151-154



Acercamiento imagen No. 21

Acercamiento imagenNo.21



⁴³ Resolución 247 de 2007- http://visordocs.sic.gov.co:8080/consultaDocs/visor.jsf?tipo_acto=RE&ano_acto=2007&nume_acto=247

Por la cual se decide una actuación administrativa

Imagen No. 22



"47 unidades disponibles"

Imagen No. 23



"42 unidades disponibles"

Situación que no lo exime de responsabilidad, pues como ha quedado anotado a lo largo del presente acápite, la ley es clara en establecer que **TODAS** las piezas publicitarias con incentivos, indistintamente del medio por el cual se difunda deben establecer siempre las condiciones de modo, tiempo y lugar, a fin de ofrecerle al consumidor información mínima esencial acerca del incentivo que se ofrece.

Frente a este asunto, es preciso indicar que si bien es cierto que las piezas publicitarias no pueden incluir la totalidad de las condiciones a las cuales se sujeta, lo cierto es que en aquellas siempre se debe indicar de manera expresa las condiciones mínimas las cuales se sujeta la promoción, relativas a las condiciones de modo, tiempo y lugar, tales como: limitaciones, excepciones o restricciones, pues a partir del conocimiento de dichos aspectos, el consumidor podrá fundamentar su decisión de consumo, tal y como lo ha manifestado el Consejo de Estado en sentencia del 22 de junio de 2006, pues allí se estableció que:

" (...) Bajo ninguna circunstancias la sola expresión "hasta agotar existencias" o sus análogas o semejantes, como "hasta agotar inventarios" o "aplica restricciones", no es idónea, precisa o suficiente para informar sobre la cantidad, la oportunidad o las posibilidades de beneficiarse de un incentivo ofrecido en publicidad que se funde en ese sistema, menos cuando se consigna en textos marginales de los avisos, de forma que minimizan su perceptibilidad por los consumidores respecto de los demás datos de la promoción, luego su uso sin especificar los límites de tiempo, de cantidad o de oportunidad respectivos, o sin indicar cuales son las restricciones que aplican, y cuya ubicación y tamaño desfavorece su lectura, hace la misma una publicidad engañosa o capaz de inducir a error al consumidor"⁴⁴.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones y en la medida en que no todas las piezas publicitarias contentivas de la oferta "**Pague 1 Leve 2 EN TODO EL ALMACEN**", informaron acerca de las condiciones y restricciones de la misma, se tienen entonces que la investigada incurrió en la trasgresión de la disposición prevista en el artículo 33 del Estatuto del Consumidor en concordancia con los numerales 2.1.1.2 y 2.1.2.1 de la Circular Única de esta Entidad, por lo que el cargo endilgado a **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, está llamado a prosperar.

6.10. Consideraciones acerca de la imputación fáctica No. 1 por la presunta infracción en la que incurrieron POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN de los artículos 3 y 6 de la Ley 1480 de 2011.

⁴⁴ Radicación No. 25.000-23-24-000-2002-00540-01 - Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo- Sección Primera, C.P. Rafael Ostau de Lafont.

Por la cual se decide una actuación administrativa

La imputación fáctica endilgada versó en que a partir de las quejas radicadas en esta Dirección, contenidas en el considerando Vigésimo Segundo de la Resolución 48209 de 31 de julio de 2015 y de las demandas relacionadas en el considerando Décimo Octavo del mismo acto administrativo, esta Dirección encontró que: **i)** De acuerdo con lo afirmado por los demandantes y quejosos, algunos de los bienes muebles adquiridos en los establecimientos de comercio Brunati-Interior, Fiotti y Muebles Fiott "*no son de buena calidad*"; **ii)** Así mismo, el tiempo de entrega de los muebles supera el tiempo indicado al momento del pedido y, en algunos casos, ni siquiera son entregados, pues en la respuesta suministrada por **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, se observa que entre el 3 de marzo 13 de mayo de 2015 ha recibido 24 solicitudes de garantía por productos defectuosos con deficiente calidad (Folios 401 y 402), y que a folios 404 a 416 se evidenció en la relación de "*órdenes de pedido 2015*" allegada por la misma sociedad en donde se encontró que existen sesenta y siete (67) pedidos, facturados entre los meses de junio a diciembre de 2014, aparentemente sin entregar.

Ahora, se hace necesario reiterar que la imputación fáctica endilgada a **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN**, acerca de la presunta infracción del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, se hizo una vez la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor evidenció su calidad de propietarias, la primera actual y las dos últimas que fueron de los establecimientos de comercio Bunati-Interior, Fiotti y Muebles Fiott para la época en que ocurrieron los hechos demandados y denunciados.

Acerca del primer asunto enunciado – calidad de los muebles-, es pertinente precisar que de conformidad con la información que se observa en la imagen No. 5 de este acto administrativo la investigada afirmó dentro de otros aspectos, que los materiales que emplea para la elaboración de los bienes que comercializa cuentan con: "*madera dura de alta densidad*", que las espumas "*son de alta densidad- libre de CFC con certificación ICONTEC*", que las telas son de "*alto gramaje*" y que los cueros son de "*origen natural*", afirmaciones todas de las cuales no se tiene certeza, toda vez que dentro del plenario no reposa prueba alguna que permita constatarlo, aunado al hecho de que como quedó anotado en el acápite cuarto del presente acto administrativo, hay sentencias en firme⁴⁵ en donde quedó probado que los muebles que comercializan las investigadas, no cumplen con las expectativas de los clientes, pues se encuentra como común denominador, la orden de reintegro de dinero a título de efectividad de garantía por falta calidad en los productos.

En cuanto al segundo asunto –tiempos de entrega de los productos-, de la lectura de las demandas y quejas a las que ya se ha hecho alusión, se tiene que en múltiples oportunidades la investigada incumplió las fechas de entrega de los productos, aun cuando en las facturas se estableció una fecha cierta para ello, hecho que se puede constatar a partir de la información que reposa del folio 404 al 416 allegada por la investigada el 19 de mayo de 2015, "*órdenes de pedido 2015*", en donde se evidenció que a para el 19 de mayo de 2015 existían sesenta y siete (67) pedidos facturados entre los meses de junio a diciembre de **2014**, aparentemente sin entregar, hecho que llama la atención de esta Dirección, pues de acuerdo con los habladores que fueron recaudados en la visita de inspección y que reposan en este expediente (folios 378 y 379) se tiene que la fecha máxima para entrega de los pedidos era de cuatro (4) semanas, por lo que no es de recibo que para el 19 de mayo de 2015, la investigada no hubiere entregado pedidos que datan desde junio de **2014**.

Estando así las cosas, es evidente que la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, no les garantiza a los consumidores los derechos que les asisten de obtener información veraz, completa y verificable acerca de los productos que ofrece, así como tampoco ofrece productos que satisfagan sus necesidades, pues además de evidenciarse la mala calidad de los productos, a su vez está demostrada la falta de calidad en los servicios, pues las fechas de entrega previamente pactadas tampoco se cumplen, así pues el cargo endilgado por la trasgresión de los artículos 3 y 6 de la Ley 1480 de 2011, está llamado a prosperar.

Como quiera que **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN y SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN** fueron propietarias de los establecimientos de comercio "**FIOTTI**"⁴⁶ y "**BRUNATI INTERIOR**"⁴⁷,

⁴⁵ Expedientes No. 2011-168948 y 2012-48579.

⁴⁶ MATRÍCULA No.: 01221425.

⁴⁷ MATRÍCULA No.: 01220618

Por la cual se decide una actuación administrativa

establecimientos en donde se suscitaron los inconformismos por parte de los consumidores y quienes en la presente actuación administrativa ostentan la calidad de sujetos pasivos, pero que aquellas sociedades no ejercieron su derecho de defensa y por tanto no desvirtuaron ninguna de las imputaciones fácticas endilgadas, puede esta Dirección concluir que aquellas a su vez incurrieron en la trasgresión de los artículos 3 y 6 de la Ley 1480 de 2011.

6.11. Consideraciones acerca de la imputación fáctica No. 2 por la presunta infracción en la que incurrieron POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN⁴⁸, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN del artículo 7 y del numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480, así como del inciso tercero del artículo 2 y del artículo 8 del Decreto 735 de 2013.

Que la imputación fáctica por la presunta trasgresión del artículo 7, del numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, del inciso tercero del artículo 2 y del artículo 8 del Decreto 735 de 2013 se fundamentó en: i) las diferentes demandas presentadas por los consumidores ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como de las quejas radicadas en esta Dirección, pues se encontró un reiterado incumplimiento por parte de las investigadas en responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos que fabrica y comercializa, así como la deficiente calidad en la prestación de servicios, toda vez que dentro de las negociaciones con los consumidores se le indicó una fecha para la entrega de los artículos. Sin embargo, conforme a los hechos demandados y denunciados, se evidenció el incumplimiento por parte de los investigados, pues en muchos casos superó el tiempo indicado, hecho que no sólo se vislumbró en las quejas y demandas, sino de las manifestaciones de ENRIQUE URIBE IREGUI, CLAUDIA VASQUEZ ENCISO, MANUEL DARIO GUZMAN y la versión del señor HORACIO PARDO en la diligencia de inspección administrativa y en la relación de órdenes de pedido aportadas por **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, y; ii) que la pieza publicitaria puesta a disposición de los consumidores a efectos de informales la limitaciones y excepciones de la garantía, el cual fue recaudado en la visita de inspección administrativa y obrante a folio 70 de este expediente, se advierte que *"Esta garantía no cubre los gastos de embalajes o de transporte para ó desde el fabricante, almacén, o lugar de reparación establecido por Brunati."*, situación que aparentemente puede estar contradiciendo lo estipulado en el Decreto 735 de 2013.

Así las cosas, es necesario reiterar que la Ley 1480 de 2011, establece que es obligación de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad, el buen estado y funcionamiento de los productos, que la entrega material del producto debe hacerse de forma **oportuna**, pues en su defecto se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado, que en caso de que un consumidor desee hacer efectiva la garantía legal aquel deberá entregar el producto en el mismo sitio donde se lo entregaron cuando lo compró, y en caso de requerirse transporte, los costos deberán ser asumidos por el productor o expendedor, según el caso.

Así pues, nuevamente se hace necesario hacer alusión a las demandas y fallos que se surtieron ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, pues de allí se desprende el evidente incumplimiento de las investigadas en cuanto a garantizarles a los consumidores la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos que fabrica y comercializa, así como la deficiente calidad en los servicios que presta, por lo que para esta Dirección es evidente y diáfana la trasgresión en la que incurrieron las investigadas de la disposición prevista en los artículos 7 y numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Ahora, a partir de la lectura de la información contenida en la pieza publicitaria puesta a disposición de los consumidores a efectos de informales las limitaciones y excepciones de la garantía (folio 350) y en donde se estableció: *"Esta garantía no cubre los gastos de embalajes o de transporte para ó desde el fabricante, almacén, o lugar de reparación establecido por Brunati."*, se encuentra que tal afirmación contradice abiertamente la disposición prevista en el Decreto 735 de 2013, pues allí se establece que en caso de que el consumidor pretenda hacer efectiva la garantía, el producto debe ser puesto a disposición del productor y/o proveedor, en el mismo sitio en donde le fue entregado al

⁴⁸ De conformidad con el certificado de existencia y representación de la sociedad obrante a folios 712 a 715.

Por la cual se decide una actuación administrativa

adquirirlo, precisándose en el inciso tercero que "(...) si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el productos o expendedor, según el caso".

Ahora, según obra a folio 478 de este expediente, la investigada propietaria del establecimiento de comercio Brunati a su vez informó:

Captura parcial de imagen folio 478

**DE SULMET S.A. DESPUES DE ELABORADA SU FACTURA
NO SE ACEPTAN CAMBIOS. SEÑOR CLIENTE: PARA
EFECTOS DE GARANTIAS, EL PROCESO TIENE UN
PERIODO DE 9 A 12 SEMANAS DEPENDIENDO DE LA
COMPLEJIDAD DE LA REPARACIÓN QUE SE REQUIERA, Y
CONSTA DE: VISITA DE TÉCNICO DE CALIDAD. SI SE
DETERMINA GARANTIA. RECOGIDA DEL MUEBLE.
REPARACIÓN DEL MUEBLE. ENTREGA DEL MUEBLE.
ESTE PROCESO DE GARANTÍA ES VALIDO SOLO PARA LA
CIUDAD DE BOGOTA Y CALI, PARA OTRAS CIUDADES SE
DEBE HACER LLEGAR EL MUEBLE A BOGOTA. EN CASO
DE NO DETERMINARSE GARANTÍA POR EL TÉCNICO DE
CALIDAD, EL MUEBLE SE PODRÁ REPARAR**

Teniendo en cuenta la información incluida en la factura obrante a folio 478, se evidencia que aquella es a su vez contraria a la disposición prevista en el Decreto 735 de 2013, toda vez que como quedó anotado en el acápite 6.3.2 del presente acto administrativo, en los casos en donde la Superintendencia no haya fijado un plazo distinto, las reparaciones de los bienes deberán realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación, por lo que no es potestativo de los propietarios de los establecimientos de comercio, establecer el término en el cual procederán a la reparación de los productos.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se tiene que **POSURESA S.A.S EN LIQUIDACIÓN**, incurrió en la trasgresión de las disposiciones previstas en artículo 7 y del numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480, así como del inciso tercero del artículo 2 y del artículo 8 del Decreto 735 de 2013, por lo que el cargo imputado está llamado a prosperar.

Como quiera que **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN** y **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN** fueron propietarias de los establecimientos de comercio "**FIOTTI**"⁴⁹ y "**BRUNATI INTERIOR**"⁵⁰, establecimientos en donde se suscitaron los inconformismos por parte de los consumidores y quienes en la presente actuación administrativa ostentan la calidad de sujetos pasivos, pero que aquellas sociedades no ejercieron su derecho de defensa y por tanto no desvirtuaron ninguna de las imputaciones fácticas endilgadas, puede esta Dirección concluir aquellas a su vez incurrieron en la trasgresión de los artículos 7 y del numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480, así como del Decreto 735 de 2013.

6.12. Consideraciones acerca de la imputación fáctica No. 3 por la presunta infracción en la que incurrieron POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN de los artículos 3 y 23 de la Ley 1480 de 2011.

⁴⁹ MATRÍCULA No.: 01221425.

⁵⁰ MATRÍCULA No.: 01220618.

Por la cual se decide una actuación administrativa

La presente imputación fáctica se fundamentó en que: i) de un análisis preliminar del contenido de las demandadas y las quejas, en las mismas se relata que dentro de los establecimientos de comercio se informa a los consumidores que los muebles que allí se venden son fabricados con "*buenos estándares de calidad*", pero después de adquiridos se dan cuenta que esa información no corresponde a la realidad. Aunado a ello, se tiene la información contenida en el folleto de presentación del establecimiento de comercio BRUNATI, obrante a folio 71 de este expediente, donde expresamente se indicó que los productos que allí se comercializan "*(...) Son exclusivos (...) Su fabricación es seguida paso a paso con un estricto control de calidad, dando lugar a un producto de excelentes acabados, durabilidad y confort (...)*". Sin embargo, - los consumidores- quejosos y demandantes, en su gran mayoría, se quejan por la falta de calidad de los productos que compran en los establecimientos de comercio de las investigadas; ii) que en el momento de la compra los vendedores les informaron a los consumidores una fecha cierta de entrega y en las facturas estipuló un período probable de entrega, que en la mayoría de los casos no se cumple, según lo conocido por este Despacho a través de las quejas, demandas y la información suministrada por **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, en sus anexos de Relación de PQR'S, "*garantías atendidas y pendientes*" y "*órdenes de pedido*", más aun cuando en el establecimiento de comercio BRUNATI se encontraron unos habladores por medio de los cuales se les informó a los clientes acerca de los diferentes tiempos de entrega, tal como da cuenta el acta de la visita de inspección administrativa (folios 340-381), y iii) que presuntamente no hubo información suficiente, veraz y clara de la disponibilidad de los muebles ofrecidos en los mencionados establecimientos de comercio, tal como lo manifestó en su demanda el señor MANUEL DARÍO GUZMÁN URREGO, entre otros consumidores.

Frente al primer asunto mencionado y de acuerdo con la lectura de las demandas de las que se hizo alusión en el acápite cuarto y de lo expuesto en el 6.10 del presente acto administrativo, se tiene que los productos que comercializa la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, no satisfacen las necesidades de los usuarios, pues muchos de ellos presentaron fallas de calidad.

Ahora, de la lectura de la información que se observa en la imagen No. 5 del presente acto administrativo, se encuentra que la investigada les informó a los consumidores que los materiales que emplea para la elaboración de los bienes que comercializa cuentan con: "*madera dura de alta densidad*", que las espumas "*son de alta densidad- libre de CFC con certificación ICONTEC*", que las telas son de "*alto gramaje*" y que los cueros son de "*origen natural*", información que evidentemente pudo influir en las decisiones de consumo. Sin embargo, tales afirmaciones no cuentan con soporte técnico, pues dentro del plenario no reposa prueba alguna que permita determinarlo.

En ese orden encuentra esta Dirección que la información puesta a disposición de los consumidores fue insuficiente, no verificable y por tanto carente de veracidad, hecho que sin duda denota la trasgresión no solo de la disposición prevista en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, sino a su vez del derecho previsto en el numeral 1.3 del artículo 3 del mismo cuerpo normativo.

Ahora, llama la atención que la investigada haga alusión a la buena calidad de los muebles que comercializa, cuando conoce del número de consumidores insatisfechos precisamente por la falta de calidad de los bienes que comercializa y aún más, cuando, como quedó anotado en el acápite cuarto del presente acto administrativo, la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, ha tenido que efectuar el reintegro de sumas de dinero a los consumidores a título de efectividad de la garantía.

De igual modo se tiene que en el establecimiento de comercio BRUNATI se encontraron unos habladores por medio de los cuales se les informó a los consumidores acerca de los diferentes tiempos de entrega de los muebles, tiempos que oscilan entre "*inmediatamente*" hasta en cuatro semanas, tal como se evidencia tanto en las fotografías obtenidas en la visita de inspección, así como de los mismos habladores, que reposan a folios 378 y 379. Sin embargo, dichos plazos de entrega, según lo informado por los quejosos y denunciante, no son cumplidos, hecho que como bien ya se mencionó se pudo constatar con la información que reposa del folio 404 al 416 de este expediente, allegada por la investigada el 19 de mayo de 2015, "*órdenes de pedido 2015*", en donde se evidenció que a la fecha existían sesenta y siete (67) pedidos facturados entre los meses de junio a diciembre de 2014, aparentemente sin entregar, situación que llama la atención de esta Dirección, pues es de reiterar que de acuerdo con los habladores que fueron recaudados en la visita de

Por la cual se decide una actuación administrativa

inspección, se tiene que la fecha máxima para entrega de los pedidos era de cuatro (4) semanas, por lo que no es de recibo que para el 19 de mayo de 2015, la investigada no hubiere entregado pedidos que datan desde junio de 2014.

Por otra parte, acerca de la falta de suficiencia, veracidad y claridad de la información en cuanto a la disponibilidad de los muebles ofrecidos en los mencionados establecimientos de comercio, se hace necesario advertir que por medio de sentencia No.1895 de 3 de noviembre de 2015, la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, negó las pretensiones incoadas por la parte demandante por lo que no puede concluir esta Dirección que la investigada no haya informado de manera suficiente, veraz y clara acerca de **la disponibilidad de los muebles ofrecidos** en los mencionados establecimientos de comercio (Fiotti y Brunati), pues dentro del plenario no se evidencian más situaciones similares.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, es evidente que la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, sí incurrió en la trasgresión de los artículos 3 y 23 de la Ley 1480 de 2011, pues como quedó anotado en párrafos precedentes, la información puesta a disposición de los consumidores acerca de la calidad de los productos y acerca de las fechas de entrega fue abiertamente insuficiente y carente de veracidad, por lo que el cargo endilgado por la trasgresión de los artículos 3 y 23 de la Ley 1480 de 2011 está llamado a prosperar.

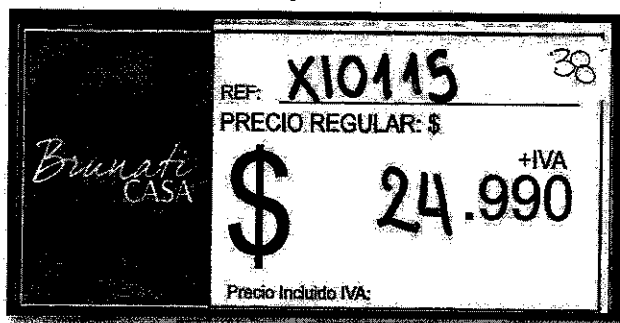
Como quiera que **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN** y **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN** fueron propietarias de los establecimientos de comercio "FIOTTI"⁵¹ y "BRUNATI INTERIOR"⁵², establecimientos en donde se suscitaron los inconformismos por parte de los consumidores y quienes en la presente actuación administrativa ostentan la calidad de sujetos pasivos, pero no ejercieron su derecho de defensa y por tanto no desvirtuaron ninguna de las imputaciones fácticas endilgadas, puede esta Dirección concluir que aquellas a su vez incurrieron en la trasgresión de artículos 3 y 23 de la Ley 1480 de 2011.

6.13. Consideraciones acerca de la imputación fáctica No. 4 por la presunta infracción en la que incurrieron POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

La presente imputación fáctica se fundamentó en que durante el desarrollo de la visita de inspección, se evidenció que los precios anunciados de forma notoria de los artículos comercializados en el establecimiento de comercio BRUNATI se encuentran seguidos de la expresión "+ IVA", tal como se observa de las imágenes 5, 6, 7, 8 y 13 de la Resolución 48209 de 31 de julio de 2016, acto administrativo por medio del cual se inició la presente investigación administrativa⁵³, así como de las imágenes identificadas con los números IMG20150511_142109, IMG20150511_142129, IMG20150511_143321, IMG20150511_143333 y IMG20150511_143355 contenidas en el Cd. N° HL D626 SHI 9151370, obrante a folio 380 y del folleto promocional obrante a folio 352 y reproducido en las imágenes 11 y 12 del aludido acto administrativo.

Así pues, y con el fin de establecer si hubo o no incumplimiento de la disposición prevista en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, se hace necesario reproducir algunas de las imágenes mencionadas, así:

Imagen No.25 - Folio 377



⁵¹ MATRÍCULA No.: 01221425.

⁵² MATRÍCULA No.: 01220618

⁵³ Del expediente identificado con el No. 15-73076.

Por la cual se decide una actuación administrativa

Imagen No.26 - IMG20150511_142129- CD. Folio 380

Acercamiento imagen No.26- IMG20150511_142109- CD. Folio 380



"\$859.990 + IVA
INCLUIDO IVA \$997.558.

Imagen No.27 - IMG20150511_143321- CD. Folio 380

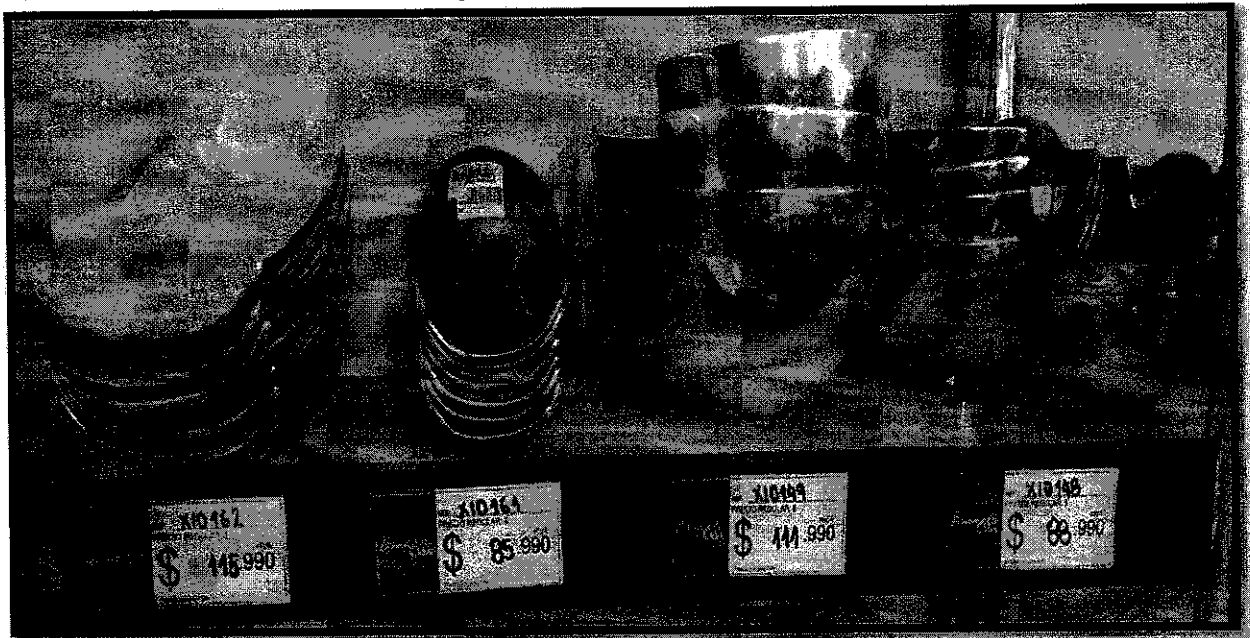
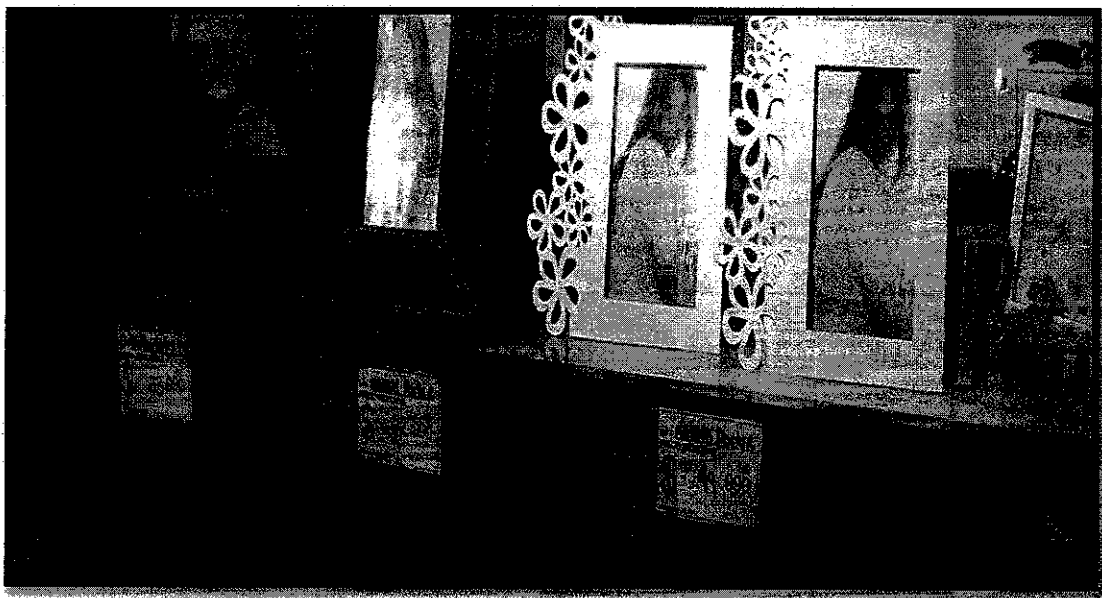


Imagen No.28 - IMG20150511_143333-CD. Folio 380



Por la cual se decide una actuación administrativa

Imagen No.29 - IMG20150511_143355-CD. Folio 380



Así las cosas y teniendo en cuenta que el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 establece que es obligación del proveedor informar al consumidor en pesos colombianos y de manera visible los precios de venta al público los cuales además deben incluir todos los impuestos y costos adicionales de los productos, encuentra esta Dirección que la investigada incumplió la obligación a su cargo, pues si bien en algunos casos, como lo es en la fotografía identificada como IMG20150511_142129 (Imagen No.26), se informó el precio con la totalidad de los impuestos incluidos, lo cierto es que la conducta desplegada por **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, no se ajustó a las disposiciones previstas en el artículo 26 del Estatuto del Consumidor, ni a lo previsto en el numeral 2.1.2.2 de la Circular Única de esta Entidad.

Por otro lado y tal como quedó anotado en el acápite 6.3.3 del presente acto administrativo, la investigada también incurre en la trasgresión de las disposiciones antes mencionadas, por haber anunciado dos precios acerca de un mismo producto siendo el que sobresale aquel que no incluía el IVA, como el hecho de haberlos comparado, siendo el precio regular por mayor valor, constituye sin duda error y/o engaño en los consumidores.

Ahora de la lectura de la información que se puso a disposición de los consumidores, es decir del label obrante a folio 377 (imagen No. 25) y de las imágenes 27, 28, 29 (IMG20150511_143321, IMG20150511_143333 y IMG20150511_143355 respectivamente) contentivas de la indicación pública de precios de algunos de los productos que se comercializan en el establecimiento de comercio Brunati Casa, es aún más evidente la trasgresión en la que incurrió la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, pues allí se evidencia el precio de algunos productos sin que se hubiera incluido el IVA, hecho que se reitera, es abiertamente opuesto no solo a lo que prevé el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, sino que además denota insuficiencia de información y le impone al consumidor una carga que no tiene por qué soportar, como lo es realizar una operación matemática para lograr obtener el precio final de los productos.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se hace necesario insistir que el artículo 26 del Estatuto del Consumidor, prevé que el proveedor está en la obligación de informar de manera veraz y suficiente a los consumidores el precio final de venta al público de los productos que comercializa, es decir, que el precio anunciado además de estar fijado en la moneda del curso legal en nuestro país, debe estar siempre de manera ser visible y legible, e incluir todos los impuestos y/o costos adicionales al precio bruto del bien.

Así pues, se hacen evidentes las conductas contrarias a los derechos de los consumidores, por lo que el cargo imputado a **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, por la trasgresión del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, está llamado a prosperar.

Por la cual se decide una actuación administrativa

Como quiera que **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN** y **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN** fueron propietarias de los establecimientos de comercio "FIOTTI"⁵⁴ y "BRUNATI INTERIOR"⁵⁵, establecimientos en donde se suscitaron los inconformismos por parte de los consumidores y quienes en la presente actuación administrativa ostentan la calidad de sujetos pasivos, pero no ejercieron su derecho de defensa y por tanto no desvirtuaron ninguna de las imputaciones fácticas endilgadas, puede esta Dirección concluir que aquellas a su vez incurrieron en la trasgresión del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 y del numeral 2.1.2.2 de la Circular Única de esta Entidad.

6.14. Consideraciones acerca de la imputación fáctica No. 5 por la presunta infracción en la que incurrieron POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN del artículo 24 de la Ley 1480 de 2011.

Tal imputación, se fundamentó en que las investigadas también podrían estar incumpliendo con las obligaciones estipuladas en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 24 de la Ley 1480 de 2011, toda vez, que siendo proveedores no les suministraron a los consumidores información clara, veraz, precisa y suficiente respecto de las garantías y los precios de los productos atendiendo las disposiciones legales.

Teniendo en cuenta la imputación fáctica endilgada, se hace necesario establecer que en la medida en que la investigada POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, no cumplió con la obligación que le asiste de informar en debida forma los precios, tal y como quedó anotado en el acápite inmediatamente anterior, se tiene que a su vez incurrió en la trasgresión del numeral 2.1 del artículo 24 de la Ley 1480 de 2011, pues no anunció en debida forma los precios de los productos.

Ahora, según obra en el acta de visita de inspección, se tiene que quienes la atendieron, manifestaron que los muebles que se encontraban en el folleto publicitario tenían una garantía de (5) cinco años y que la garantía para los productos importados era de un (1) año. Sin embargo, de la lectura del folleto publicitario obrante a folio 351 de este expediente, en efecto, se encuentra que la garantía es de 5 años limitada, sin que se precisara nada acerca de los productos importados, situación que denota imprecisión en la información suministrada a los consumidores.

De igual modo, a partir de la información dispuesta en los tiquetes de entrega obrantes del folio 353 376 se encuentra la siguiente leyenda:

"Recibo la mercancía conforme, en perfecto estado y con las especificaciones pedidas. Si no firma el titular de la factura el cliente cuenta con 24 horas para cualquier novedad. No se aceptan reclamos posteriores (...)"

Información abiertamente contraria a los derechos de los consumidores, toda vez que es obligación de los productores y/o proveedores garantizar el derecho de solicitar la garantía de los productos dentro del término que establece la ley, la autoridad o el proveedor.

Ahora, el aparte "(...) No se aceptan reclamos posteriores (...)", contraría tanto la disposición legal como la ofrecida por la investigada, pues si aquella ofreció cinco (5) años de garantía, los consumidores pueden informar acerca de cualquier novedad que presenten los productos dentro del término por ella ofrecido.

Teniendo claridad en lo antes expuesto, se vislumbra la falta de precisión en la información acerca de los precios, como de las garantías y la clara trasgresión de los derechos que les asisten a los consumidores de que los productores y proveedores respondan por el buen estado y funcionamiento de los productos que circulan en el mercado dentro del término de la garantía, hechos que constituyen la infracción de las disposiciones previstas en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, por lo que el cargo endilgado a **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, está llamado a prosperar.

⁵⁴ MATRÍCULA No.: 01221425.

⁵⁵ MATRÍCULA No.: 01220618

Por la cual se decide una actuación administrativa

Como quiera que **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN** y **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN** fueron propietarias de los establecimientos de comercio "FIOTTI"⁵⁶ y "BRUNATI INTERIOR"⁵⁷, establecimientos en donde se suscitaron los inconformismos por parte de los consumidores y quienes en la presente actuación administrativa ostentan la calidad de sujetos pasivos, pero no ejercieron su derecho de defensa y por tanto no desvirtuaron ninguna de las imputaciones fácticas endilgadas, puede esta Dirección concluir aquellas a su vez incurrieron en la trasgresión de los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 24 del Estatuto del Consumidor.

6.15. Consideraciones acerca de la imputación fáctica No. 7 por la presunta infracción en la que incurrieron POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN del artículo 33 de la Ley 1480 de 2011.

La imputación fáctica endilgada por el presunto incumplimiento del artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, se fundamentó en que después del estudio de la publicidad aportado por **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, relacionada con la promoción "*Gran Remate accesorios hasta el 70% descuento*", obrante a folio 317 del expediente y reproducida en las imágenes 3 y 4 del presente acto administrativo, se observa que su vigencia está supeditada "*hasta agotar existencias*", sin indicar el número de unidades disponibles, omitiéndose con ello la obligación de informar acerca de la condición de tiempo que exige el inciso segundo del artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, además de estar posiblemente incurriendo en una información insuficiente e imprecisa.

Hecho similar se evidenció con la promoción denominada "*65% Dco. Todo Stock 2014*", pues en el "*Histórico de Precios de los últimos seis meses de los cuadros ofrecidos en el punto de venta*" (Folios 392 y 393) se relacionaron distintos cuadros (obras de arte) comercializados desde el año 2014. Sin embargo, al verificar el precio de los mismos entre los meses de marzo y mayo de 2015 no se ve reflejado que para el mes de mayo de 2015, período en el cual se adelantó la promoción en cita, dichos cuadros contengan en su precio descuento alguno, configurándose con ello una posible violación del artículo 33 de la ley 1480 de 2011, en concordancia con lo establecido en el numeral 2.1.1.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, por cuanto la falta de estos requisitos podría generar la violación de la normativa en cita.

Así pues, de la lectura de la información obrante en las imágenes 3 y 4 del presente acto administrativo, se tiene de manera inequívoca que la conducta de la investigada no se ajusta a lo reglado en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.1.1.2 de la Circular Única de esta Autoridad, toda vez que si bien la expresión "*hasta agotar existencias*", no está proscrita, lo cierto es que cuando se emplea, el anunciante debe indicar de manera expresa el número de unidades disponibles que ofrece, pues el hecho de omitir tal información, no solo implica el desconocimiento de lo reglado en el artículo 33 del Estatuto del consumidor por omitir información acerca de la condición de modo, sino que además constituye publicidad engañosa por ser abiertamente insuficiente.

Ahora, si bien es cierto que las piezas publicitarias no pueden incluir la totalidad de las condiciones a las cuales se sujeta, lo cierto es que en aquellas siempre se debe indicar de manera expresa las condiciones mínimas las cuales se sujeta, relativas a las condiciones de modo, tiempo y lugar, tales como: limitaciones, excepciones o restricciones, pues a partir del conocimiento de dichos aspectos, el consumidor podrá fundamentar su decisión de consumo.

Frente a este asunto, el Consejo de Estado en sentencia de 22 de julio de 2006, sostuvo lo siguiente:

⁵⁶ MATRÍCULA No.: 01221425.

⁵⁷ MATRÍCULA No.: 01220618

Por la cual se decide una actuación administrativa

"(...) la sola expresión 'hasta agotar existencias' resulta equívoca, pues no indica al consumidor la cantidad ni la oportunidad precisa para la satisfacción del incentivo y, en consecuencia, le impide conocer previamente las condiciones y posibilidades reales para acceder a éste (...) En los casos en que la entrega del producto, servicio o incentivo se condicione a la disponibilidad de inventarios o existencias, deberá indicarse expresamente por parte del anunciante el número de productos, servicios e incentivos disponibles (...)".

Frente a este asunto, esta entidad ha establecido que la publicidad que contenga incentivos o promociones exige que en todas y cada una de las piezas publicitarias que se pongan a disposición de los consumidores, se indiquen las restricciones, así:

"Sostener que las piezas publicitarias forman un todo, al punto que lo que se omite en una puede estar suplida por la información contenida en otra, es exigir del consumidor un ejercicio bastante complejo, pues supondría para este armar un rompecabezas a fin de conocer el verdadero mensaje que se pretende transmitir (...) No basta, en otros términos, que se mencione la existencia de restricciones o limitaciones, cuando ellas se refieren a aspectos fundamentales de la promoción, en tanto que el consumidor debe poder conocer de antemano las condiciones y posibilidades reales para satisfacer las expectativas que genere la publicidad. Dicha anotación compromete la veracidad y la suficiencia de la información cuando está referida a aspectos como la cantidad, oportunidad o posibilidad de beneficiarse de un incentivo ofrecido"⁵⁸

Postura que tuvo fundamento en la sentencia del Consejo de Estado del 22 de junio de 2006, en donde quedó como precedente que:

"Bajo ninguna circunstancias la sola expresión "hasta agotar existencias" o sus análogas o semejantes, como "hasta agotar inventarios" o "aplica restricciones", no es idónea, precisa o suficiente para informar sobre la cantidad, la oportunidad o las posibilidades de beneficiarse de un incentivo ofrecido en publicidad que se funde en ese sistema, menos cuando se consigna en textos marginales de los avisos, de forma que minimizan su perceptibilidad por los consumidores respecto de los demás datos de la promoción, luego su uso sin especificar los límites de tiempo, de cantidad o de oportunidad respectivos, o sin indicar cuales son las restricciones que aplican, y cuya ubicación y tamaño desfavorece su lectura, hace la misma una publicidad engañosa o capaz de inducir a error al consumidor".⁵⁹

En ese orden, las expresiones empleadas por la investigada **POSURESAS S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, en la pieza publicitaria (imágenes 3 y 4), no se ajustan a las disposiciones previstas en el Estatuto del Consumidor ni en la Circular Única de esta Entidad, pues se tornan insuficientes al momento de informar acerca de la cantidad, la oportunidad o las posibilidades de beneficiarse del incentivo.

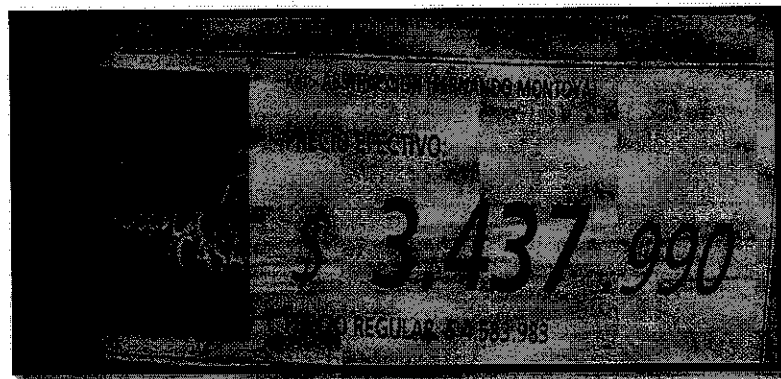
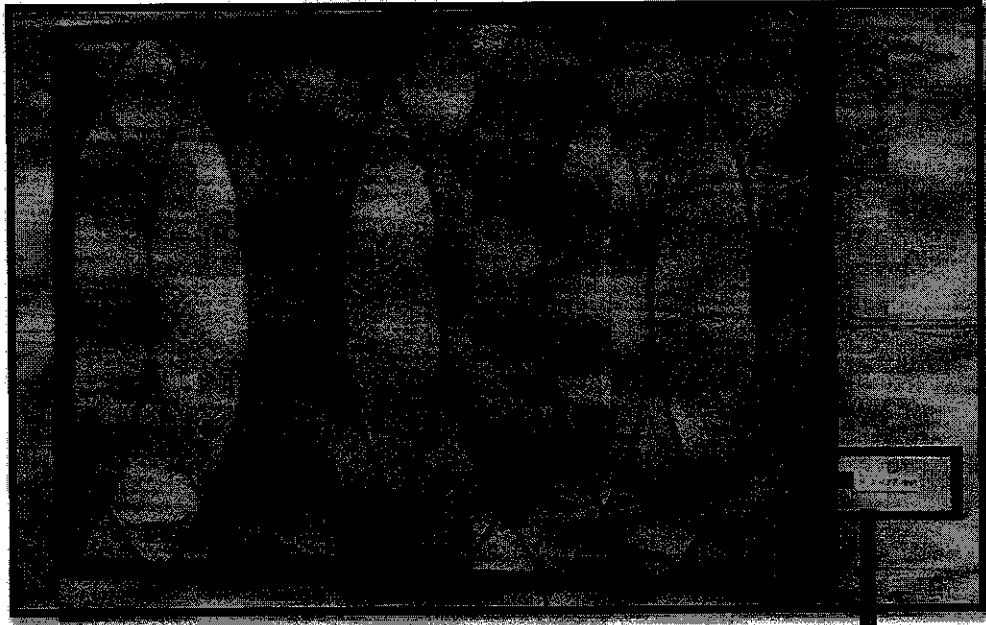
Ahora bien, en cuanto a la segunda situación que motivó la imputación del cargo, después del análisis del acervo probatorio, se encontró que en el *"Histórico de Precios de los últimos seis meses de los cuadros ofrecidos en el punto de venta"* (Folios 392 y 393) se relacionaron distintos cuadros comercializados desde el año 2014, hecho que permite inferir que se tratan de productos del stock de dicho año, información a partir de la cual se vislumbra, dentro de otra, la siguiente información:

⁵⁸ Resolución 247 de 2007- http://visordocs.sic.gov.co:8080/consultaDocs/visor.jsf?tipo_acto=RE&ano_acto=2007&num_acto=247

⁵⁹ Radicación No. 25.000-23-24-000-2002-00540-01 - Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo- Sección Primera, C.P. Rafael Ostau de Lafont.

Por la cual se decide una actuación administrativa

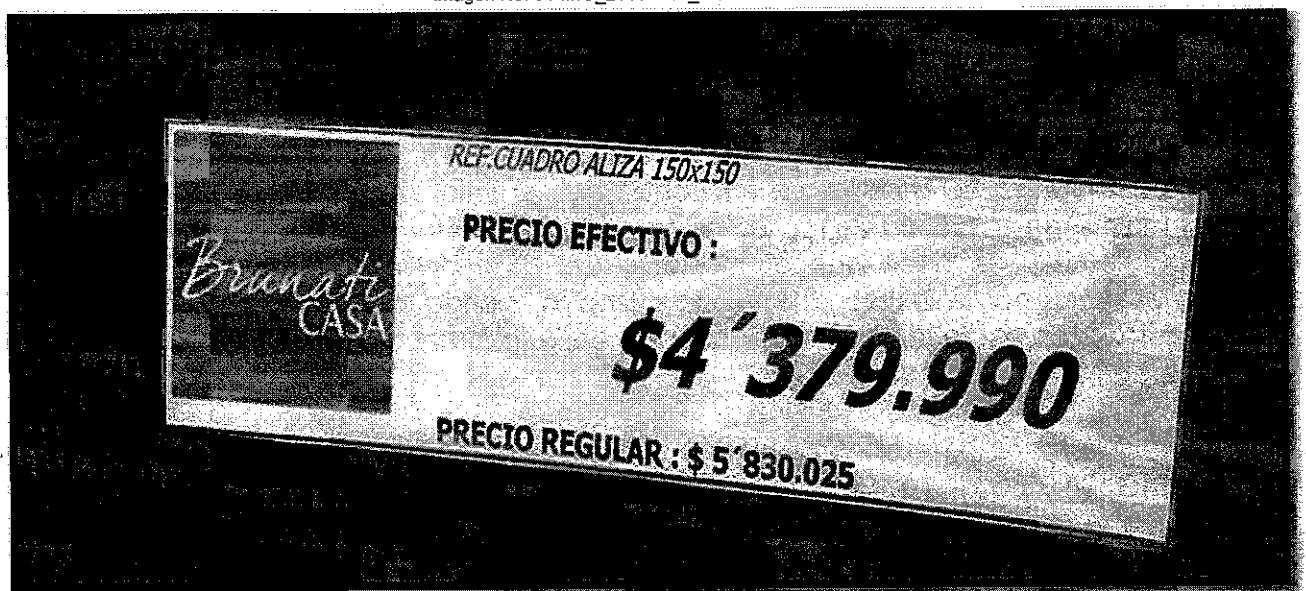
Imagen No. 30 IMG_20150511_141452- CD folio 380



IMG_20150511_141507 CD folio 380

Ahora del análisis de la imagen IMG_20150511_141943, se evidenció que aun cuando el cuadro "aliza 150 x 150", hace parte de los productos del stock del 2014 y cuyo precio regular informado al público fue de \$5.830.025, no se efectuó el descuento del 65% anunciado, pues nuevamente despues de una operación matemática, se pudo determinar que quienes lo adquirieron tuvieron que pagar \$590.000 de más, pues el descuento anunciado debía corresponder a \$3.789.516 y no como de manera engañosa lo indicó la investigada (\$4.379.990).

Imagen No. 31 IMG_20150511_141943- CD folio 380



Por la cual se decide una actuación administrativa

Teniendo en cuenta que el incentivo del 65% de descuento anunciado por **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, no se cumplió y que los consumidores fueron engañados, en la medida en pudieron haber pagado \$458.402 y \$590.000 de más por los cuadros "ABSTRACCIÓN (Fernando Montoya)" y "aliza 150x150", respectivamente, se tiene que el cargo endilgado por la trasgresión del artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo establecido en el numeral 2.1.1.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, está llamado a prosperar.

Como quiera que **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN** y **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN** fueron propietarias de los establecimientos de comercio "FIOTTI"⁶⁰ y "BRUNATI INTERIOR"⁶¹, establecimientos en donde se suscitaron los inconformismos por parte de los consumidores y quienes en la presente actuación administrativa ostentan la calidad de sujetos pasivos, pero no ejercieron su derecho de defensa y por tanto no desvirtuaron ninguna de las imputaciones fácticas endilgadas, puede esta Dirección concluir aquellas a su vez incurrieron en la trasgresión del artículo 33 del Estatuto del Consumidor y del numeral 2.1.1.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

6.16. Consideraciones acerca de la imputación fáctica No. 6 por la presunta infracción en la que incurrieron POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN de los artículos 29, 30 y 33 de la ley 1480 de 2011.

La presente imputación fáctica se fundamentó en que después de un análisis preliminar de las piezas publicitarias aportadas durante la visita de inspección en el establecimiento de comercio Brunati, vale decir, pieza publicitaria (Folio 350), Folletos (Folios 351 y 352), y el registro fotográfico recaudado en la misma, este Despacho evidenció que aparentemente la información relativa a la calidad de los productos, servicios, garantías, tiempo de entrega, entre otros, podría ser engañosa, en tanto que no corresponde a la realidad y crea en los consumidores una falsa expectativa sobre esos aspectos, tal como se describió en las imputaciones fácticas anteriores.

Frente a este cargo, se hace necesario indicar que teniendo en cuenta las consideraciones expuestas en el acápite inmediatamente anterior y aquellas anotadas en el acápite 6.3.4 del presente acto administrativo y estando probado que la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, no cumplió los incentivos y por el contrario engañó abiertamente a los consumidores, se tiene que las condiciones objetivas de la publicidad no se cumplieron y que la información puesta a disposición de los consumidores no se ajustó a la realidad, por lo que el cargo endilgado por la trasgresión de los artículos 3, 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011, está llamado a prosperar.

Respecto de **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN** y **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN**, se tiene que aquellas fueron propietarias de los establecimientos de comercio "FIOTTI"⁶² y "BRUNATI INTERIOR"⁶³, establecimientos en donde se suscitaron los inconformismos por parte de los consumidores y quienes en la presente actuación administrativa ostentan la calidad de sujetos pasivos, pero no ejercieron su derecho de defensa y por tanto no desvirtuaron ninguna de las imputaciones fácticas endilgadas, puede esta Dirección concluir aquellas a su vez incurrieron en la trasgresión de los artículos 3, 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011.

6.17. Consideraciones acerca de la presunta trasgresión de los artículos 23, 29, 30 y 33 de la Ley 1480 de 2011, por parte de ROBERTO MACÍAS BELLO, en su calidad de Representante Legal de la investigada POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN.

Teniendo en cuenta que en el acto administrativo que dio origen a la presente investigación administrativa quedó anotado que "(...) teniendo en cuenta lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011"⁶⁴ y en virtud de que a folio 33 obra certificación suscrita por la

⁶⁰ MATRÍCULA No.: 01221425.

⁶¹ MATRÍCULA No.: 01220618

⁶² MATRÍCULA No.: 01221425.

⁶³ MATRÍCULA No.: 01220618

⁶⁴ "(...) Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán

Por la cual se decide una actuación administrativa

señora **MARÍA ANGÉLICA GALICIA ARIA (sic)**, con el carácter de Representante Legal suplente de **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, a través de la cual manifiesta que "(...)la compañía verificó el cumplimiento de las normas que regulan la propaganda comercial y estableció la veracidad de la información contenida en la misma con la realidad de los productos (Accesorios) ofrecidos.", este Despacho consideró procedente vincular a esta investigación administrativa también como investigado al señor **ROBERTO MACÍAS BELLO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79'185.021, en su calidad de Representante Legal de la investigada **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**.

En ese orden se hace necesario precisar que la Circular Única de esta Superintendencia establece en el literal b) del numeral 2.2 que:

"Sin perjuicio de lo dispuesto en las normas comerciales, los anunciantes, productores, importadores y comerciantes deberán conservar a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio la información y documentación relativa a la propaganda comercial por un término no inferior a tres años contados a partir de la fecha de su última publicación, y en todo caso la siguiente:

(...)

- c) *Constancia escrita del propietario del establecimiento o representante legal de la persona jurídica en la que manifieste que verificó el cumplimiento de las normas que regulan la propaganda comercial y en especial que estableció la veracidad de la información contenida en la misma con la realidad del producto o servicio ofrecido.*

(...)"

Ahora bien, la Ley 222 de 1995 en los artículos 23, 24, 25 y 26 establece los lineamientos acerca de la responsabilidad, los derechos, las obligaciones y los deberes de los administradores de las sociedades, y a su vez dispone que aquellos responderán solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a la sociedad, a los socios o a terceros, salvo que no hayan tenido conocimiento de la acción u omisión, pues se presume la culpa de los administradores cuando haya incumplimiento o extralimitación de sus funciones, **violación de la ley** o de los estatutos.

En ese orden y con el fin de establecer si el cargo endilgado a **ROBERTO MACÍAS BELLO**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 79'185.021, quien para la época en que inició la presente investigación administrativa ostentaba la calidad de Representante Legal de la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, está o no llamado a prosperar, se hace necesario indicar que según obra a folio 331 de este expediente, reposa una certificación emanada por María Angélica Galicia, quien para el 2015 ostentaba la calidad de representante legal suplente y quien certificó lo que a continuación se transcribe:

*"De conformidad con la promoción **GRAN REMATE ACCESORIOS HASTA EL 70% DE DESCUENTO**" ofrecida en el mes de [marzo de 2015, en el establecimiento de comercio ubicado en la Avenida 68 con calle 19, la Compañía verificó el cumplimiento de las normas que regulan la propaganda comercial y estableció la veracidad de la información contenida en la misma con la realidad de los productos (Accesorios) ofrecidos."*

Afirmación que llama la atención de este Despacho, pues de haberse verificado el cumplimiento de las normas que regulan la propaganda comercial con incentivos y la veracidad de la información dispuesta en la misma, las imputaciones fácticas endilgadas a la sociedad por acciones simplificada POSURESA no hubieran prosperado, pues cabe reiterar que esta Dirección a partir del estudio de la promoción denominada *"Gran Remate accesorios hasta el 70% descuentos"*, evidenció que la vigencia de la misma se encontraba supeditada *"hasta agotar existencias"*, sin que se hubiere

imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.(...)" Resaltado fuera del texto.

Por la cual se decide una actuación administrativa

indicado el número de unidades disponibles, omitiéndose con ello la obligación la condición de tiempo que exige el inciso segundo del artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, hecho que además de construir un engaño para los consumidores, no le garantizó a aquellos información mínima esencial para una decisión de consumo razonada.

Ahora bien, no puede dejar de lado esta Dirección un hecho que llama la atención, ya que después del análisis de la documentación que reposa en este expediente, concretamente de los folios 92 y 95 se evidenció que **ROBERTO MACÍAS BELLO**, a más de haber sido representante legal de la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, hizo parte de la junta directiva de las sociedades **SULMET S.A.** y **ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN**.

Así pues, es evidente para esta Dirección que **ROBERTO MACÍAS BELLO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.185.021, en su calidad de Representante Legal de la investigada **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, incurrió en la trasgresión de las disposiciones previstas en los artículos 23, 29, 30 y 33 de la Ley 1480 de 2011, pues permitió la puesta en marcha de una actividad promocional sin verificar el cumplimiento de las disposiciones previstas en el Estatuto del Consumidor.

6.18. Consideraciones adicionales.

Como quiera que dentro del expediente, en concreto a folio 114 se evidenció que la investigada **TOLDINI S.A.S.**, en liquidación, allegó una información que corresponde a un requerimiento hecho por esta Dirección mediante oficio identificado con el número **14- 104708-3** de 10 de julio de 2014, se ordenará el desglose de los folios **114 al 116** de este expediente **No.14-47420**, con destino a la investigación administrativa con radicado **No. 14- 104708**, con el fin de que se resuelva lo pertinente.

SÉPTIMO: SANCIONES ADMINISTRATIVAS.

7.1 Consideraciones generales de las sanciones administrativas.

Encontrándose demostrada la trasgresión de varias de las disposiciones previstas en el Estatuto del Consumidor, esta Dirección encuentra que se deben imponer unas sanciones en los términos del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, no sin antes precisar que la Corte Constitucional en sentencia C-1411 de 2000, reconoció la especial condición que se presenta en las relaciones de consumo, esto es, la relación entre productor y consumidor, en donde se pone de manifiesto que el régimen de responsabilidad del productor y del distribuidor corresponde al esquema ideado por el constituyente para poner término o mitigar la asimetría material que en el mercado padece el consumidor o usuario, agregando que tal propósito no podría cumplirse si los supuestos de responsabilidad sólo derivaran entre las partes de un contrato, agregando que la responsabilidad del productor y del distribuidor surge *ex constitutione* y puede por ello ser deducida por el consumidor del producto o el usuario, con independencia de que exista o no un vínculo contractual directo con los primeros. De igual modo se establece que las garantías atinentes a la calidad o idoneidad de los bienes y los servicios, no se ofrecen exclusivamente al primer adquirente, ellas se disponen frente a la universalidad de consumidores, pues el productor profesional produce para el mercado, se beneficia del mercado y debe responder ante el mercado, por tanto, aquel debe soportar un juicio de imputación de responsabilidad, no por tratarse propiamente de un riesgo de empresa, sino por el hecho de haber puesto en circulación un producto que no cumple con los parámetros de calidad que se exigen en el mercado.⁶⁵

Ahora, la protección al consumidor tiene rango constitucional y se ha desarrollado desde el rango legal con la Ley 1480 de 2011, la cual constituye el marco regulatorio con unos principios básicos en la materia, como son la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad, el acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas, entre otras, por lo que es deber de esta Autoridad velar por el

⁶⁵ Cfr. Sentencia C-1411 de 2000. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

Por la cual se decide una actuación administrativa

cumplimiento de tales objetivos, esto es proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar sus intereses económicos, por lo que se hace indispensable protegerlos ante la actividad que desarrollen los productores acerca de responder por las garantías, por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos, por la información que acerca de los productos suministren, entre otros.⁶⁶

A su turno, esta Superintendencia ha manifestado que en procura de mitigar la asimetría que se presenta en las relaciones de consumo y que sin duda pone en desventaja a los consumidores, debe entenderse que la responsabilidad de productores y distribuidores es una "responsabilidad de mercado", por lo que surge para aquellos la carga de ser responsables respecto del adecuado y diligente desarrollo de su actividad y deben garantizar la seriedad del ejercicio profesional, la transparencia y ejercer control sobre la órbita de producción o distribución que tienen, a efectos de que no se lesionen los derechos de los consumidores⁶⁷.

A su vez, la Corte Constitucional en la Sentencia C-963 de 1999 estableció que "(...) se debe imponer al comerciante la obligación de asumir una conducta diligente, exenta de culpa, todo ello en consideración a la naturaleza profesional de la actividad mercantil, el profesionalismo de los comerciantes y para garantizar y proteger a los terceros acreedores, quienes como titulares de las obligaciones, deben tener seguridad, confianza (...) Es menester recordar que la conducta profesional del comerciante se evalúa con más rigor cuando se relaciona con el campo específico de su actividad, debido a que en estos eventos, no actúa como un simple particular a quien le basta desempeñarse con diligencia para no ver comprometida su responsabilidad, sino que se desenvuelve como alguien dedicado regularmente al ejercicio de actividades que la ley considera como mercantiles."⁶⁸

También se encuentra un fallo del Consejo de Estado, según el cual "(...) la protección constitucional de la libertad económica se hace no solo a favor de los agentes económicos para que puedan acceder en un mercado en libre competencia, sino principalmente en favor del consumidor, quien se beneficia en últimas de la competencia, la cual le permite escoger libremente los bienes y servicios según sus preferencias de calidad y precio. La intervención económica del Estado (art. 334 C. P.) se exige, pues, no sólo en beneficio de quienes participan directamente en la competencia "en" o "por" el mercado, sino justamente a favor de la parte más débil, el usuario, quien en ese escenario de las leyes de oferta y demanda en el que se desarrollan las relaciones de consumo, se encuentra en una posición de evidente subordinación, desventaja e inferioridad que exige una tutela especial por parte del Estado Social (art 13 inc. 2 C. N.)"⁶⁹.

Dicho lo anterior, procede esta Dirección a precisar acerca de las infracciones al Estatuto del Consumidor, probadas a lo largo del presente acto administrativo, así:

- Que **ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN**, incurrió en la trasgresión de las disposiciones sobre calidad e información establecidas en los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011 al momento de poner a disposición de los consumidores información insuficiente, imprecisa y que no correspondía a la realidad, hechos que pudieron generar error y engaño en sus destinatarios, y que se hizo evidente y reiterada falta de calidad de los bienes y de los servicios que los investigados ofrecieron a los mismos, se pudo causar un daño a la universalidad de consumidores, daño que no se configura con la demostración de un detrimento en un patrimonio determinado, sino con la potencialidad con la que la conducta infractora puede perjudicar a la universalidad de consumidores.

Adicionalmente, esta Dirección evidenció que **ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN**, presenta reincidencia en la comisión de infracciones en materia de protección al consumidor, toda vez que revisado el sistema de trámites de esta Superintendencia se encontró que ya ha sido sancionada

⁶⁶ Cfr. Valderrama, C. (2013). "PERSPECTIVAS DEL DERECHO DEL CONSUMO". Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

⁶⁷ Resoluciones 59993 y 65949 de 2009- Concepto Oficina Asesora Jurídica Superintendencia de Industria y Comercio No.13- 090463-00001 de 22 de mayo de 2013.

⁶⁸ Sentencia C-963 de 1999. M.P. Carlos Gaviria Díaz

⁶⁹ Sentencia de 10 de febrero de 2015- Consejo de Estado –Sección Tercera. C.P. María Elena Giraldo.

Por la cual se decide una actuación administrativa

anteriormente mediante las Resoluciones: No. 52540 de 2009, No. 43294 de 2010, No. 23677 de 2011, No. 46188 de 2011, No. 50441 de 2011, No. 61814 de 2011, No. 64458 de 2011 y la No. 20639 de 2012, por infringir las disposiciones consagradas en la normatividad que protege los derechos de los consumidores.

Por último, se hace necesario resaltar y reiterar que la investigada **ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN**, fue propietaria de los establecimientos de comercio "FIOTTI", "BRUNATI INTERIOR" y "ACCESORIOS DINI", así:

Establecimientos de Comercio Sociedades investigadas	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 01221425-	"BRUNATI INTERIOR" - MATRÍCULA No.: 01220618-	"ACCESORIOS DINI" - MATRÍCULA No.: 01554625-
ROMATI S.A., EN LIQUIDACIÓN	10/06/2010	10/06/2010	10/06/2010
	04/10/2010	12/10/2010	12/10/2010

- Que **SULMET S.A.**, incurrió en la trasgresión de las disposiciones sobre calidad e información establecidas en los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011 al momento de poner a disposición de los consumidores información insuficiente, imprecisa y que no correspondía a la realidad, hechos que pudieron generar error y engaño en sus destinatarios, y que se hizo evidente y reiterada falta de calidad de los bienes y de los servicios que los investigados ofrecieron a los mismos, se pudo causar un daño a la universalidad de consumidores, daño que no se configura con la demostración de un detrimento en un patrimonio determinado, sino con la potencialidad con la que la conducta infractora puede perjudicar a la universalidad de consumidores.

Finalmente, se hace necesario resaltar y reiterar que la investigada **SULMET S.A.**, fue propietaria de los establecimientos de comercio: "MUEBLES FIOTTI OUTLET", "MUEBLES FIOTT", "FIOTTI", "BRUNATI INTERIOR" y "ACCESORIOS DINI", así:

Establecimientos de Comercio Sociedades investigadas	"MUEBLES FIOTTI OUTLET" - MATRÍCULA No.: 02225658-	"MUEBLES FIOTT" - MATRÍCULA A No.: 02185397-	"FIOTTI" - MATRÍCULA A No.: 01221425-	"BRUNATI INTERIOR" - MATRÍCULA A No.: 01220618-	"ACCESORIO S DINI" - MATRÍCULA No.: 01554625-
SULMET S.A.	21/10/2013	21/10/2013	21/10/2013	21/10/2013	21/10/2013

- Que **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, incurrió en la trasgresión de las disposiciones sobre información pública de precios, publicidad, promociones y ofertas establecidas en los artículos 6, 23, 26, 29, 30 y 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1.1.2, 2.1.2.1 y 2.1.2.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, es decir, que se hizo evidente la falta de calidad de los bienes y servicios

Por la cual se decide una actuación administrativa

que la investigada ofrece a los consumidores, la insuficiencia e imperfección de la información suministrada con relación a las fechas de entrega de los muebles, así que como consecuencia de la publicidad engañosa se indujo en error a los consumidores, quienes motivados por las condiciones especiales y favorables en las cuales les fueron ofrecidos los mismos, llevaron a cabo operaciones de consumo, encontrando defraudadas las expectativas que les fueron generadas.

Así pues, esta Dirección evidenció el inconformismo e insatisfacción de los clientes que adquirieron los productos que comercializa la investigada, no solo por el incumplimiento en la entrega de los productos, sino por la falta de calidad tanto de los productos como de los servicios.

Ahora, en el caso en particular se encontró que algunos de los productos tenían fijados tres (3) valores distintos, predominando aquel que no se ajusta a la normativa, hecho que sin duda es susceptible de inducir en error al consumidor.

A su vez se logró determinar una clara comparación entre el precio con el descuento y el precio regular, siendo el que predomina aquel que no incluía el IVA, hechos que sin duda generan confusión, error y engaño en los consumidores.

Ahora, que después del análisis de las facturas que reposan en este expediente, se evidenció que la investigada no cumplió a cabalidad con el incentivo ofrecido, pues las condiciones objetivas y específicas anunciadas no se efectuaron, pues de manera inexplicable, a algunos consumidores se les cobró un valor superior al que tenían derecho por la promoción, por lo que la publicidad sin duda fue engañosa.

De igual manera se encontró que no todas las piezas publicitarias con incentivos indicaron las condiciones de modo, tiempo y lugar.

Del mismo modo, resulta relevante la omisión de la indicación pública de precios en la que incurrió la investigada, toda vez que la manera en la que estaban dispuestos los precios de los productos, pudo a su vez generar error, engaño y/o confusión.

Adicionalmente, esta Dirección evidenció que **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, presenta reincidencia en la comisión de infracciones en materia de protección al consumidor, toda vez que revisado el sistema de trámites de esta Superintendencia se encontró que ya ha sido sancionada anteriormente mediante las Resoluciones: **No. 41450 de 2012, No. 22044 de 2013, No. 24201 de 2013 la No. 24368 de 2013**, por infringir las disposiciones consagradas en la normatividad que protege los derechos de los consumidores.

Finalmente, se hace necesario resaltar y reiterar que la investigada **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, fue propietaria de los establecimientos de comercio: "MUEBLES FIOTTI OUTLET", "MUEBLES FIOTT" -, "FIOTTI", "DINI ESTIBAS", "BRUNATI INTERIOR", "ACCESORIOS DINI" y "FIOTTI", así:

TRAZABILIDAD DE LOS PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO OBJETO DE INVESTIGACIÓN							
Establecimientos de Comercio	"MUEBLES FIOTTI OUTLET" - MATRÍCULA No.: 02225658-	"MUEBLE S FIOTT" - MATRÍCULA No.: 02185397-	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 01221425-	"DINI ESTIBAS" - MATRÍCULA No.: 02447811-	"BRUNATI INTERIOR" - MATRÍCULA No.: 01220618-	"ACCESORIOS DINI" - MATRÍCULA No.: 01554625-	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 01977019 -
Sociedades investigadas							
TOLDINI S.A.S., AHORA TOLDINI	20/06/2012	08/03/2012	16/02/2012	02/05/2014	15/02/2012	15/02/2012	25/03/2010

Por la cual se decide una actuación administrativa

TRAZABILIDAD DE LOS PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO OBJETO DE INVESTIGACIÓN							
Establecimientos de Comercio	"MUEBLES FIOTTI OUTLET" - MATRÍCULA No.: 02225658-	"MUEBLES FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 02185397-	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 01221425-	"DINI ESTIBAS" - MATRÍCULA No.: 02447811-	"BRUNATI INTERIOR" - MATRÍCULA No.: 01220618-	"ACCESORIOS DINI" - MATRÍCULA No.: 01554625-	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 01977019 -
Sociedades investigadas							
S.A.S, EN LIQUIDACIÓN	20/02/2014	20/02/2014	20/02/2014		20/02/2014	20/02/2014	

- Que **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, incurrió en la trasgresión de las disposiciones sobre derechos de los consumidores, calidad, garantías, precios, información, publicidad y promociones establecidas en los artículos **3, 6, 7, 11, 23, 24, 26, 29, 30 y 33** de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el Decreto 735 de 2013 y el capítulo segundo del título II de la Circular Única de esta Superintendencia, pues se logró determinar la falta de calidad de los bienes y servicios que la investigada ofrece a los consumidores, la insuficiencia e imperfección de la información suministrada con relación a las fechas de entrega de los muebles, así que como consecuencia de la publicidad engañosa se indujo en error a los consumidores, quienes motivados por las condiciones especiales y favorables en las cuales les fueron ofrecidos los productos, llevaron a cabo operaciones de consumo, encontrando defraudadas las expectativas que les fueron generadas.

Tal y como quedó anotado en la parte motiva del presente acto administrativo se encontró que entre del 3 de marzo al 13 de mayo de 2015 la investigada recibió 24 solicitudes de garantía por productos con deficiente calidad (Folios 401 y 402), y que a folios 404 a 416 se evidenció en la relación de "órdenes de pedido 2015" en donde se encontró la existencia de sesenta y siete (67) pedidos, facturados entre los meses de junio a diciembre de 2014, aparentemente sin entregar.

A su vez, y de conformidad con el plenario, se tiene que hay sentencias en firme⁷⁰ en donde quedó probado que los muebles que comercializan las investigadas, no cumplen con las expectativas de los clientes, pues se encuentra como común denominador, la orden de reintegro de dinero a título de efectividad de garantía por falta calidad en los productos.

De igual modo, pudo determinarse que la información puesta a disposición de los consumidores acerca de la calidad de los productos y acerca de las fechas de entrega fue abiertamente insuficiente y carente de veracidad.

Aunado a lo anterior, se encontró que algunos de los productos presentaron duplicidad de precios, siendo el que sobresale aquel que no incluía el IVA, y que se presentó una comparación de dichos, hecho que constituye sin duda error y/o engaño en los consumidores.

A su vez se logró determinar, que el precio de algunos productos no incluían el IVA, hecho que además denota insuficiencia de información y le impone al consumidor una carga que no tiene por qué soportar, como lo es realizar una operación matemática para lograr obtener el precio final de los productos.

Asimismo, se encontró que la información acerca de las garantías fue imprecisa y que con ello se les impide a los consumidores ejercer el derecho que les asiste de reclamar ante los productores y proveedores por el buen estado y funcionamiento de los productos que circulan en el mercado

⁷⁰ Expedientes No. 2011-168948 y 2012-48579.

Por la cual se decide una actuación administrativa

dentro del término de la garantía.

Adicionalmente, se evidenció que **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, comercializó 898 artículos durante la vigencia de las promociones objeto de investigación y que para el periodo de enero a octubre de 2015, obtuvo ingresos por un valor aproximado a los \$5.474.270.006, según obra a folio 604 de este expediente.

Finalmente, se hace necesario resaltar y reiterar que la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, fue propietaria de los establecimientos de comercio: "MUEBLES FIOTTI OUTLET", "MUEBLES FIOTT", "FIOTTI", "DINI ESTIBAS", "BRUNATI INTERIOR", "ACCESORIOS DINI" y "FIOTTI", así:

TRAZABILIDAD DE LOS PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO OBJETO DE INVESTIGACIÓN							
Establecimientos de Comercio	"MUEBLES FIOTTI OUTLET" - MATRÍCULA No.: 02225658-	"MUEBLES FIOTT" - MATRÍCULA No.: 02185397-	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 01221425-	"DINI ESTIBAS" - MATRÍCULA No.: 02447811-	"BRUNATI INTERIOR" - MATRÍCULA No.: 01220618-	"ACCESORIOS DINI" - MATRÍCULA No.: 01554625-	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 01977019 -
Sociedades investigadas							
POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN	03/02/2015	03/02/2015	03/02/2015	09/02/2015	09/02/2015	03/02/2015	24/03/2015

- Que **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN**, incurrió en la trasgresión de las disposiciones sobre derechos de los consumidores, calidad, garantías, precios, información, publicidad y promociones establecidas en los artículos **3, 6, 7, 11, 23, 24, 26, 29, 30 y 33** de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el Decreto 735 de 2013 y el capítulo segundo del título II de la Circular Única de esta Superintendencia, en la medida en que se logró evidenciar la falta de calidad de los bienes y servicios que la investigada ofrece a los consumidores, la insuficiencia e imperfección de la información suministrada con relación a las fechas de entrega de los muebles, así que como consecuencia de la publicidad engañosa se indujo en error a los consumidores, quienes motivados por las condiciones especiales y favorables en las cuales les fueron ofrecidos los productos, llevaron a cabo operaciones de consumo, encontrando defraudadas las expectativas que les fueron generadas.

Del mismo modo se evidenció la omisión de la indicación pública de precios en la que incurrió la investigada, toda vez que la manera en la que estaban dispuestos los precios de los productos, pudo a su vez generar error, engaño y/o confusión, así como el hecho de haberle impedido a los consumidores ejercer el derecho que les asiste de hacer efectiva la garantía.

De igual modo, pudo determinarse que la información puesta a disposición de los consumidores acerca de la calidad de los productos y acerca de las fechas de entrega fue abiertamente insuficiente y carente de veracidad.

Aunado a lo anterior, se encontró que algunos de los productos presentaron duplicidad de precios, siendo el que sobresale aquel que no incluía el IVA, y que se presentó una comparación de dichos, hecho que constituye sin duda error y/o engaño en los consumidores.

A su vez se logró determinar, que el precio de algunos productos no incluían el IVA, hecho que además denota insuficiencia de información y le impone al consumidor una carga que no tiene por qué soportar, como lo es realizar una operación matemática para lograr obtener el precio final de los productos.

Por la cual se decide una actuación administrativa

Adicionalmente, se encontró que **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN**, presenta reincidencia en la comisión de infracciones en materia de protección al consumidor, toda vez que revisado el sistema de trámites de esta Superintendencia se encontró que ya ha sido sancionada anteriormente mediante las Resoluciones: **No. 10736 de 2010, No. 10739 de 2010, No. 15165 de 2010, No. 23468 de 2010, No. 42311 de 2010, No. 57227 de 2010 y la No. 11774 de 2011**, por infringir las disposiciones consagradas en la normatividad que protege los derechos de los consumidores.

Finalmente, se hace necesario resaltar y reiterar que la investigada **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN**, fue propietaria de los establecimientos de comercio: "FIOTTI", "BRUNATI INTERIOR" y "ACCESORIOS DINI", así:

Establecimientos de Comercio Sociedades investigadas	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 01221425-	"BRUNATI INTERIOR" - MATRÍCULA No.: 01220618-	"ACCESORIOS DINI" - MATRÍCULA No.: 01554625-
SECHI S.A., EN LIQUIDACIÓN	23/08/2005	23/08/2005	13/05/2008
	13/05/2008	13/05/2008	

- Que **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN**, incurrió en la trasgresión de las disposiciones sobre derechos de los consumidores, calidad, garantías, precios, información, publicidad y promociones establecidas en los artículos **3, 6, 7, 11, 23, 24, 26, 29, 30 y 33** de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el Decreto 735 de 2013 y el capítulo segundo del título II de la Circular Única de esta Superintendencia, pues se probó la falta de calidad de los bienes y servicios que la investigada ofrece a los consumidores, la insuficiencia e imperfección de la información suministrada con relación a las fechas de entrega de los muebles, así que como consecuencia de la publicidad engañosa se indujo en error a los consumidores, quienes motivados por las condiciones especiales y favorables en las cuales les fueron ofrecidos los productos, llevaron a cabo operaciones de consumo, encontrando defraudadas las expectativas que les fueron generadas.

Del mismo modo, se evidenció la omisión de la indicación pública de precios en la que incurrió la investigada, toda vez que la manera en la que estaban dispuestos los precios de los productos, pudo a su vez generar error, engaño y/o confusión, así como el hecho de haberle impedido a los consumidores ejercer el derecho que les asiste de hacer efectiva la garantía.

De igual modo, pudo determinarse que la información puesta a disposición de los consumidores acerca de la calidad de los productos y acerca de las fechas de entrega fue abiertamente insuficiente y carente de veracidad.

Aunado a lo anterior, se encontró que algunos de los productos presentaron duplicidad de precios, siendo el que sobresale aquel que no incluía el IVA, y que se presentó una comparación de dichos, hecho que constituye sin duda error y/o engaño en los consumidores.

A su vez se logró determinar, que el precio de algunos productos no incluían el IVA, hecho que además denota insuficiencia de información y le impone al consumidor una carga que no tiene por qué soportar, como lo es realizar una operación matemática para lograr obtener el precio final de los productos.

Adicionalmente, se encontró que **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN**, presenta reincidencia en la comisión de infracciones en materia de protección al consumidor, toda vez que revisado el sistema

Por la cual se decide una actuación administrativa

de trámites de esta Superintendencia se encontró que ya ha sido sancionada anteriormente mediante las Resoluciones: No. 29723 de 2006, No. 35437 de 2006, No. 1419 de 2007, No. 6340 de 2008, No. 6350 de 2008, No. 10231 de 2008, No. 10400 de 2008, No. 16969 de 2008, No. 32036 de 2008, No. 32036 de 2008, No. 32107 de 2008, No. 34130 de 2008, No. 37500 de 2008, No. 47459 de 2008, No. 47463 de 2008, No. 49888 de 2008, No. 416 de 2009, No.8649 de 2009, No. 15270 de 2009, No. 18945 de 2009, No. 20102 de 2009, No. 20156 de 2009, No. 20676 de 2009, No. 24004 de 2009, No. 30319 de 2009, No. 30933 de 2009, No. 31678 de 2009, No. 17600 de 2010, No. 19527 de 2010 y la No. 60917 de 2010, por infringir las disposiciones consagradas en la normatividad que protege los derechos de los consumidores.

Finalmente, se hace necesario resaltar y reiterar que la investigada **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN**, fue propietaria de los establecimientos de comercio: "FIOTTI", "BRUNATI INTERIOR" y "ACCESORIOS DINI", así:

Establecimientos de Comercio Sociedades investigadas	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 01221425-	"BRUNATI INTERIOR" - MATRÍCULA No.: 01220618-	"ACCESORIOS DINI" - MATRÍCULA No.: 01554625-
SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN	10/08/2004	23/08/2005	31/08/2006
	31/08/2006	31/08/2006	

Así pues, se tiene que a lo largo de la presente investigación administrativa, se evidenció que TOLDINI S.A.S., ahora TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN, SULMET S.A., así como POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN⁷¹, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, y SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN, y el señor ROBERTO MACÍAS BELLO, para la época en la que inició la investigación, guardaban una relación íntima en tanto que los establecimientos de comercio DINI ESTIBAS, MUEBLES FIOTT, FIOTTI, MUEBLES FIOTTI OUTLET, ACCESORIOS DINI, BRUNATI-INTERIOR y FIOTTI, con el transcurrir del tiempo han estado bajo la propiedad de las personas jurídicas objeto de investigación; asimismo, se advierte la existencia de un número considerable⁷² de demandas y denuncias que cursan ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia y, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, respectivamente.

Teniendo en cuenta las situaciones descritas, esta Dirección considera necesario imponer las siguientes sanciones administrativas, en atención a lo reglado en el numeral 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, en donde se establece como monto máximo dos mil (\$2.000) SMLMV por infracción a las normas del Estatuto del Consumidor.

En ese orden, esta Dirección, atendiendo las circunstancias particulares, procede a establecer el monto de la sanción a cada una de las sociedades investigadas, así:

7.3 Sanción pecuniaria a ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN por la vulneración a las disposiciones sobre calidad e información establecidas en los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011.

Para efectos de establecer la sanción correspondiente y la graduación del monto de la multa, esta Dirección deberá atender las particularidades del presente caso frente a los criterios establecidos en la norma, teniendo en cuenta para todos los casos objeto de estudio, que el daño causado hace

⁷¹ De conformidad con el certificado de existencia y representación obrante a folios 712 y 713.

⁷² En el plenario de los expedientes administrativos materia de estudio, se observa que cursan ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia un total de 67 demandas, así como la existencia de 7 denuncias presentadas ante esta Dirección.

Por la cual se decide una actuación administrativa

referencia no a un daño cierto y resarcible sino a un daño eventual causado en el momento de la emisión de información insuficiente, imprecisa y que no correspondía a la realidad hechos que pudieron generar error y engaño en sus destinatarios, así como la evidente y reiterada falta de calidad de los bienes y de los servicios que la investigada ofreció a los consumidores. Es decir, el daño no se configura con la demostración de un detrimento en un patrimonio determinado sino con la potencialidad con la que la conducta infractora puede perjudicar a todos los consumidores.

Adicionalmente, se tendrá en cuenta como factores en contra de la investigada, que aquella no colaboró a lo largo de la presente investigación administrativa, y que además presenta reincidencia en la comisión de infracciones en materia de protección al consumidor, toda vez que revisado el sistema de trámites de esta Superintendencia se encontró que ya ha sido sancionada anteriormente mediante las Resoluciones: **No. 52540 de 2009, No. 43294 de 2010, No. 23677 de 2011, No. 46188 de 2011, No. 50441 de 2011, No. 61814 de 2011, No. 64458 de 2011 y la No. 20639 de 2012**, por infringir las disposiciones consagradas en la normatividad que protege los derechos de los consumidores.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el numeral 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, delimita el monto de la sanción impuesta hasta dos mil (\$2.000) SMLMV por infracción a las normas del Estatuto del Consumidor, esta Dirección, atendiendo las circunstancias particulares del caso objeto de estudio, le impondrá una multa a la investigada **ROMATI S.A., EN LIQUIDACIÓN**, identificada con Nit. 900.223.832-3, por la suma de: **SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUETA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE. (\$689.454.000)** equivalentes a mil (1000) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción.

7.4 Sanción pecuniaria a SULMET S.A. por la vulneración a las disposiciones sobre calidad e información establecidas en los artículos 6 y 23 de la Ley 1480 de 2011.

Para efectos de establecer la sanción correspondiente y la graduación del monto de la multa, esta Dirección deberá atender las particularidades del presente caso frente a los criterios establecidos en la norma, teniendo en cuenta para todos los casos objeto de estudio, que el daño causado hace referencia no a un daño cierto y resarcible sino a un daño eventual causado en el momento de la emisión de información insuficiente, imprecisa y que no correspondía a la realidad hechos que pudieron generar error y engaño en sus destinatarios, así como la evidente y reiterada falta de calidad de los bienes y de los servicios que los investigados ofrecieron a los consumidores. Es decir, el daño no se configura con la demostración de un detrimento en un patrimonio determinado sino con la potencialidad con la que la conducta infractora puede perjudicar a todos los consumidores.

De igual modo, ha de tenerse en cuenta que la investigada a lo largo de la presente investigación administrativa no colaboró con esta Autoridad.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el numeral 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, delimita el monto de la sanción impuesta hasta dos mil (\$2.000) SMLMV por infracción a las normas del Estatuto del Consumidor, esta Dirección, atendiendo las circunstancias particulares del caso objeto de estudio, le impondrá una multa a la investigada **SULMET S.A.**, identificada con Nit. 900.528.711-0, por la suma de: **SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUETA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE. (\$689.454.000)** equivalentes a mil (1000) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción.

7.5. Sanción pecuniaria a TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN por la violación de los artículos 6, 23, 26, 29, 30 y 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1.1.2, 2.1.2.1 y 2.1.2.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

Para la imposición de la sanción, se tendrá en cuenta la falta de calidad de los bienes y servicios que la investigada ofrece a los consumidores, la insuficiencia e imperfección de la información suministrada con relación a las fechas de entrega de los muebles, pues se probó que el

Por la cual se decide una actuación administrativa

incumplimiento y/o la demora en la entrega de los muebles, le impidió a los consumidores disfrutar de los productos y satisfacer sus necesidades.

Ahora, que como consecuencia de la publicidad engañosa se indujo en error a los consumidores, quienes motivados por las condiciones especiales y favorables en las cuales les fueron ofrecidos los productos, llevaron a cabo operaciones de consumo, encontrando defraudadas las expectativas que les fueron generadas.

Del mismo modo, resulta relevante la omisión de la indicación pública de precios en la que incurrió la investigada, toda vez que la manera en la que estaban dispuestos los precios de los productos, pudo a su vez generar error, engaño y/o confusión.

Adicionalmente, se tendrá en cuenta como factor en contra de la investigada, que aquella presenta reincidencia en la comisión de infracciones en materia de protección al consumidor, toda vez que revisado el sistema de trámites de esta Superintendencia, se encontró que ya ha sido sancionada anteriormente mediante las Resoluciones: **No. 41450 de 2012, No. 22044 de 2013, No. 24201 de 2013 la No. 24368 de 2013**, por infringir las disposiciones consagradas en la normatividad que protege los derechos de los consumidores.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el numeral 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, delimita el monto de la sanción impuesta hasta dos mil (\$2.000) SMLMV por infracción a las normas del Estatuto del Consumidor, esta Dirección, atendiendo las circunstancias particulares del caso objeto de estudio y las expuestas a lo largo de la presente investigación administrativa, se le impondrá una multa a la investigada **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con Nit. 900.384.214-1, por la suma de: **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS OCHO MIL PESOS M/CTE. (\$1.378.908.000)** equivalente a dos mil (2000) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción.

7.6. Sanción pecuniaria a POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, por la vulneración de los artículos 3, 6, 7, 11, 23, 24, 26, 29, 30 y 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los artículos 2, 8 y 20 del Decreto 735 de 2013 y el capítulo segundo del título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

Para la imposición de la sanción, se tendrá en cuenta la falta de calidad de los bienes y servicios que la investigada ofrece a los consumidores, la insuficiencia e imperfección de la información suministrada con relación a las fechas de entrega de los muebles, así que como consecuencia de la publicidad engañosa se indujo en error a los consumidores, quienes motivados por las condiciones especiales y favorables en las cuales les fueron ofrecidos los productos, llevaron a cabo operaciones de consumo, encontrando defraudadas las expectativas que les fueron generadas.

Del mismo modo, resulta relevante la omisión de la indicación pública de precios en la que incurrió la investigada, toda vez que la manera en la que estaban dispuestos los precios de los productos, pudo a su vez generar error, engaño y/o confusión, así como el hecho de haberle impedido a los consumidores ejercer el derecho que les asiste de hacer efectiva la garantía.

Adicionalmente, se tendrá en cuenta como factor determinante al momento de establecer el monto de la sanción, que la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, comercializó 898 artículos durante la vigencia de las promociones objeto de investigación y que para el periodo de enero a octubre de 2015, obtuvo ingresos por un valor aproximado a los \$5.474.270.006, según obra a folio 604 de este expediente.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el numeral 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, delimita el monto de la sanción impuesta hasta dos mil (\$2.000) SMLMV por infracción a las normas del Estatuto del Consumidor, esta Dirección, atendiendo las circunstancias particulares del caso objeto de estudio, le impondrá una multa a la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con Nit. 900.528.367-1, por la suma de: **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO**

Por la cual se decide una actuación administrativa

MILLONES NOVECIENTOS OCHO MIL PESOS M/CTE. (\$1.378.908.000) equivalente a dos mil (2000) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción.

7.7 Sanción pecuniaria a SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN, por la vulneración de los artículos 3, 6, 7, 11, 23, 24, 26, 29, 30 y 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los artículo 2, 8 y 20 del Decreto 735 de 2013 y el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

Para la imposición de la sanción, se tendrá en cuenta la falta de calidad de los bienes y servicios que la investigada ofrece a los consumidores, la insuficiencia e imperfección de la información suministrada con relación a las fechas de entrega de los muebles, así que como consecuencia de la publicidad engañosa se indujo en error a los consumidores, quienes motivados por las condiciones especiales y favorables en las cuales les fueron ofrecidos los productos, llevaron a cabo operaciones de consumo, encontrando defraudadas las expectativas que les fueron generadas.

Del mismo modo, resulta relevante la omisión de la indicación pública de precios en la que incurrió la investigada, toda vez que la manera en la que estaban dispuestos los precios de los productos, pudo a su vez generar error, engaño y/o confusión, así como el hecho de haberle impedido a los consumidores ejercer el derecho que les asiste de hacer efectiva la garantía.

Adicionalmente, se tendrá en cuenta como factor en contra de la investigada, que aquella, no colaboró a lo largo de esta investigación administrativa y que presenta reincidencia en la comisión de infracciones en materia de protección al consumidor, toda vez que revisado el sistema de trámites de esta Superintendencia se encontró que ya ha sido sancionada anteriormente mediante las Resoluciones: **No. 10736 de 2010, No. 10739 de 2010, No. 15165 de 2010, No. 23468 de 2010, No. 42311 de 2010, No. 57227 de 2010 y la No. 11774 de 2011**, por infringir las disposiciones consagradas en la normatividad que protege los derechos de los consumidores.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el numeral 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, delimita el monto de la sanción impuesta hasta dos mil (\$2.000) SMLMV por infracción a las normas del Estatuto del Consumidor, esta Dirección, atendiendo las circunstancias particulares del caso objeto de estudio, le impondrá una multa a la investigada **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con Nit. 900.031.722-7, por la suma de: **SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUETA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE. (\$689.454.000)** equivalentes a mil (1000) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción.

7.8. Sanción pecuniaria a SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN, por la vulneración de los artículos 3, 6, 7, 11, 23, 24, 26, 29, 30 y 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los artículo 2, 8 y 20 del Decreto 735 de 2013 y el capítulo segundo del título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

Para la imposición de la sanción, se tendrá en cuenta la falta de calidad de los bienes y servicios que la investigada ofrece a los consumidores, la insuficiencia e imperfección de la información suministrada con relación a las fechas de entrega de los muebles, así que como consecuencia de la publicidad engañosa se indujo en error a los consumidores, quienes motivados por las condiciones especiales y favorables en las cuales les fueron ofrecidos los productos, llevaron a cabo operaciones de consumo, encontrando defraudadas las expectativas que les fueron generadas.

Del mismo modo, resulta relevante la omisión de la indicación pública de precios en la que incurrió la investigada, toda vez que la manera en la que estaban dispuestos los precios de los productos, pudo a su vez generar error, engaño y/o confusión, así como el hecho de haberle impedido a los consumidores ejercer el derecho que les asiste de hacer efectiva la garantía.

Adicionalmente, se tendrá en cuenta como factor en contra de la investigada, que aquella, además de no haber colaborado a lo largo de esta investigación administrativa, presenta reincidencia en la comisión de infracciones en materia de protección al consumidor, toda vez que revisado el sistema de trámites de esta Superintendencia se encontró que ya ha sido sancionada anteriormente

Por la cual se decide una actuación administrativa

mediante las Resoluciones: No. 29723 de 2006, No. 35437 de 2006, No. 1419 de 2007, No. 6340 de 2008, No. 6350 de 2008, No. 10231 de 2008, No. 10400 de 2008, No. 16969 de 2008, No. 32036 de 2008, No. 32036 de 2008, No. 32107 de 2008, No. 34130 de 2008, No. 37500 de 2008, No. 47459 de 2008, No. 47463 de 2008, No. 49888 de 2008, No. 416 de 2009, No. 8649 de 2009, No. 15270 de 2009, No. 18945 de 2009, No. 20102 de 2009, No. 20156 de 2009, No. 20676 de 2009, No. 24004 de 2009, No. 30319 de 2009, No. 30933 de 2009, No. 31678 de 2009, No. 17600 de 2010, No. 19527 de 2010 y la No. 60917 de 2010, por infringir las disposiciones consagradas en la normatividad que protege los derechos de los consumidores.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el numeral 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, delimita el monto de la sanción impuesta hasta dos mil (\$2.000) SMLMV por infracción a las normas del Estatuto del Consumidor, esta Dirección, atendiendo las circunstancias particulares del caso objeto de estudio, le impondrá una multa a la investigada **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN** identificada con Nit. 830.138.385-5, por la suma de: **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS OCHO MIL PESOS M/CTE. (\$1.378.908.000)** equivalente a dos mil (2000) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción.

7.9. Sanciones administrativas a ROBERTO MACÍAS BELLO, identificado con la cédula de ciudadanía N° 79'185.021, quien para la época en que inició la presente investigación administrativa, ostentaba la calidad de representante legal de la investigada POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, por la vulneración a las disposiciones sobre información, publicidad y promociones establecidas en los artículos 23, 29, 30 y 33 de la Ley 1480 de 2011.

Estando probado que **ROBERTO MACÍAS BELLO**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 79'185.021, en su calidad de representante legal de la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, incurrió en la trasgresión de las disposiciones que tratan acerca de la información, publicidad y promociones establecidas en los artículos **23, 29, 30 y 33** de la Ley 1480 de 2011, pues permitió la puesta en marcha de una actividad promocional sin verificar el cumplimiento de las disposiciones previstas en el Estatuto del Consumidor, y teniendo en cuenta que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 establece que *"cuando se compruebe que los **administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción"***(Destacado fuera del texto original), se procederá a establecer las siguientes sanciones:

7.9.1. Sanción Pecuniaria.

Como quiera que está probado que **ROBERTO MACÍAS BELLO** en su calidad de Representante Legal de **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, ejecutó conductas contrarias a los intereses de los consumidores, toda vez que permitió la puesta en marcha de la promoción denominada *"Gran Remate accesorios hasta el 70% descuentos"*, promoción que como ya se ha mencionado de manera reiterada se encontraba supeditada *"hasta agotar existencias"*, sin que se hubiere indicado el número de unidades disponibles, omitiéndose con ello la obligación de informar acerca de la condición de tiempo que exige el inciso segundo del artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, hecho que además de constituir un engaño para los consumidores, no les garantizó la información mínima esencial para adoptar una decisión de consumo razonada, es procedente la imposición de la sanción pecuniaria prevista en el último inciso del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

En ese orden, se deberá tener en cuenta que la calidad del producto y de la información suministrada, es un criterio determinante para las decisiones que puedan adoptar los consumidores, por lo tanto dicha información debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa, e idónea, toda vez que su ausencia puede generar error o engaño al momento de la selección de productos y/o servicios, impidiendo que los consumidores adopten decisiones objetivas

Por la cual se decide una actuación administrativa

y conscientes de consumo.

De igual modo se tendrá en cuenta que el investigado a lo largo de la presente actuación administrativa no colaboró con esta Autoridad, pues no se encontró pronunciamiento alguno por parte de aquel.

Entonces, toda vez que el daño a que hace referencia el criterio -daño a los consumidores- difiere del cierto y resarcible, y en otro sentido obedece a la potencialidad con que la conducta infractora puede afectar a un universo de consumidores, se tiene que las conductas sancionadas generan pérdida de bienestar y son causa suficiente para forjar una selección adversa a la real intención de consumir. Además, téngase en cuenta que la comisión de la infracción quebranta un interés jurídico tutelado desde la misma constitución, los derechos de los consumidores.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, delimita el monto de la sanción impuesta hasta trescientos (300) salarios mínimos legales vigentes por infracciones a las normas del Estatuto del Consumidor, esta Dirección, atendiendo a las circunstancias particulares del caso concreto, le impone una multa a **ROBERTO MACÍAS BELLO**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 79'185.021, en su calidad de representante legal de la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, por la suma de: **SESENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE. (\$68.945.400)** equivalente a cien (100) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción.

7.9.2. Sanción - Prohibición para ejercer el comercio.

Teniendo en cuenta las consideraciones expuestas en los acápites 6.17 y 7.3.1 del presente acto administrativo y habida cuenta que está probado que **ROBERTO MACÍAS BELLO**, identificado con la cédula de ciudadanía No.79'185.021, quien para la época en que inició la presente investigación administrativa ostentaba la calidad de representante legal de la investigada **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, y quien ejecutó conductas contrarias a los derechos de los consumidores, se hace necesario prohibirle, durante **UN (1) AÑO**, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo, el ejercicio de la actividad de comerciante, en lo que concierne a la fabricación, comercialización, distribución y venta de muebles tales como comedores, salas, camas, sillas repisas, accesorios, para decoración, muebles para la oficina y para el hogar de establecimientos especializados.

En virtud de lo anteriormente expuesto, esta Dirección:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER una multa a **ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con Nit. 900.223.832-3; por la vulneración a las disposiciones sobre calidad e información establecidas en los **artículos 6 y 23** de la Ley 1480 de 2011, por la suma de: **SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUETA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE. (\$689.454.000)** equivalentes a mil (1000) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción, conforme a la parte motiva de la presente Resolución.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la 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.

Por la cual se decide una actuación administrativa

ARTÍCULO SEGUNDO: IMPONER una multa a **SULMET S.A.**, identificada con Nit. **900.528.711-0**, por la vulneración a las disposiciones sobre calidad e información establecidas en los **artículos 6 y 23** de la Ley 1480 de 2011, por la suma de: **SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUETA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE. (\$689.454.000)** equivalentes a mil (1000) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción, conforme a la parte motiva de la presente Resolución.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la 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 TERCERO: IMPONER una multa a **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con el NIT. 900.384.214-1, por la trasgresión de las disposiciones sobre información pública de precios, publicidad, promociones y ofertas establecidas en los **artículos 6, 23, 26, 29, 30 y 33** de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales **2.1.1.2, 2.1.2.1 y 2.1.2.2** del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, por la suma de: **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS OCHO MIL PESOS M/CTE. (\$1.378.908.000)** equivalente a dos mil (2000) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción, conforme a la parte motiva de la presente Resolución.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la 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 CUARTO: IMPONER una multa a **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, con Nit. 900.528.367-1; por la vulneración a las disposiciones sobre derechos de los consumidores, calidad, garantías, precios, información, publicidad y promociones establecidas en los **artículos 3, 6, 7, 11, 23, 24, 26, 29, 30 y 33** de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el Decreto 735 de 2013 y el capítulo segundo del título II de la Circular Única de esta Superintendencia, por la suma de: **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS OCHO MIL PESOS M/CTE. (\$1.378.908.000)** equivalente a dos mil (2000) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción, conforme a la parte motiva de la presente Resolución.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la 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 QUINTO: IMPONER una multa a **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN** identificada con Nit. **900.031.722-7**, por la vulneración a las disposiciones sobre derechos de los consumidores, calidad, garantías, precios, información, publicidad y promociones establecidas en los **artículos 3, 6, 7, 11, 23, 24, 26, 29, 30 y 33** de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el Decreto 735 de 2013 y el capítulo segundo del título II de la Circular Única de esta Superintendencia, por la suma de:

Por la cual se decide una actuación administrativa

SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUETA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE. (\$689.454.000) equivalentes a mil (1000) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción, conforme a la parte motiva de la presente Resolución.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la 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 SEXTO: IMPONER una multa a **SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN** identificada con Nit. **830.138.385-5**, por la vulneración a las disposiciones sobre derechos de los consumidores, calidad, garantías, precios, información, publicidad y promociones establecidas en los artículos **3, 6, 7, 11, 23, 24, 26, 29, 30 y 33** de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el Decreto 735 de 2013 y el capítulo segundo del título II de la Circular Única de esta Superintendencia, por la suma de: **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS OCHO MIL PESOS M/CTE. (\$1.378.908.000)** equivalente a dos mil (2000) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción, conforme a la parte motiva de la presente Resolución.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la 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 SÉPTIMO: IMPONER una multa a **ROBERTO MACÍAS BELLO**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 79'185.021, en su calidad de representante legal de la investigada **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**, por la vulneración a las disposiciones sobre información, publicidad y promociones establecidas en los artículos **23, 29, 30 y 33** de la Ley 1480 de 2011, por la suma de: **SESENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE. (\$68.945.400)** equivalente a cien (100) SMLMV a la fecha de imposición de la sanción, conforme a la parte motiva de la presente Resolución.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la 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 OCTAVO: PROHIBIRLE a **ROBERTO MACÍAS BELLO**, identificado con la cédula de ciudadanía No.79'185.021 en su calidad de actual representante legal de la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, el ejercicio de la actividad de comerciante, en lo atinente a la fabricación, comercialización, distribución y venta de muebles tales como comedores, salas, camas, sillas repisas, accesorios, para decoración, muebles para la oficina y para el hogar de establecimientos especializados, por **UN (1) AÑO**, contado a partir de la ejecutoría del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO PRIMERO: ORDENAR a la la Red de Cámaras de Comercio **CONFECAMARAS** a que una vez el presente acto administrativo se encuentre en firme, proceda a inscribir a nombre de

Por la cual se decide una actuación administrativa

ROBERTO MACÍAS BELLO, identificado con la cédula de ciudadanía No.79.185.021 y en cualquier otro número asociado a la mencionada persona natural, el contenido del artículo octavo de la parte resolutive del presente acto administrativo.

ARTÍCULO NOVENO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta Resolución a **ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN**, con Nit. 900.223.832-3, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra la sanción proceden los recursos de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y, el de apelación para ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO DÉCIMO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta Resolución a **SULMET S.A.**, con Nit. 900.528.711-0, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra la sanción proceden los recursos de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y, el de apelación para ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta Resolución a **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con el NIT. 900.384.214-1, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra la sanción proceden los recursos de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y, el de apelación para ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta Resolución a **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con Nit. 900.528.367-1, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra la sanción proceden los recursos de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y, el de apelación para ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta Resolución a **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con Nit. 900.031.722-7, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra la sanción proceden los recursos de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y, el de apelación para ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta Resolución a **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con Nit. 830.138.385-5, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra la sanción proceden los recursos de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y, el de apelación para ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: NOTIFICAR por el medio más eficaz el contenido de esta Resolución a **ROBERTO MACÍAS BELLO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79'185.021, quien para la época de los hechos ostentaba la calidad de representante legal de la investigada **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, en atención a lo reglado en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, y advirtiéndole que contra las sanciones impuestas, proceden los recursos de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y, el de apelación para ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos

Por la cual se decide una actuación administrativa

dentro de los diez (10) siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: ORDENAR el desglose de los folios **114 al 116** de este expediente **No.14-47420**, con destino a la actuación preliminar con radicado **No. 14- 104708**, con el fin de que se resuelva lo pertinente, por las consideraciones expuestas en el considerando 6.18 del presente acto administrativo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., **28 DIC 2016**

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,


MARÍA CAROLINA CORCIONE MORALES.

Notificaciones:

Investigada: **POSURESA S.A.S., EN LIQUIDACIÓN**
Identificación: Nit. 900.528.367-1
Liquidador: **ANCELMA GARCIA CASTRO**
Identificación: C.C. N° 52.082.435
Dirección: Carrera 13 N° 98 – 21
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: companiasnewage2012@gmail.com

Investigada: **SECHI S.A., EN LIQUIDACIÓN**
Identificación: Nit. 900.031.722-7
Liquidador: **RAFAEL ANTONIO FONSECA BERNAL**
Identificación: C.C. N° 17'191.781
Dirección: Carrera 13 N° 98 – 21
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: empresarial.2011x@gmail.com

Investigada: **SHEBA S.A., EN LIQUIDACIÓN**
Identificación: Nit. 830.138.385-5
Liquidador: **FERNANDO ENRIQUE CASTILLO QUIÑONEZ**
Identificación: C.C. N° 87'432.043
Dirección: Carrera 13 N° 98 – 21
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: empresarial.2011x@gmail.com

Investigada: **TOLDINI S.A.S EN LIQUIDACIÓN.**
Identificación: Nit. 900.384.214-1
Liquidador: **ANCELMA GARCIA CASTRO**
Identificación: C.C. N° 52.082.435
Dirección: Carrera 13 N° 98 – 21
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: empresarial.2011x@gmail.com

Investigada: **ROMATI S.A., EN LIQUIDACIÓN**
Identificación: Nit. 900.223.832-3
Liquidador: **ANCELMA GARCIA CASTRO**
Identificación: C.C. N° 52.082.435

Por la cual se decide una actuación administrativa

Dirección: Carrera 13 N° 98 – 21, Apt. 301
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: empresarial.2011x@gmail.com

Investigada: **SULMET S.A.**
Identificación: Nit. 900.528.711-0
Representante Legal: ANCELMA GARCIA CASTRO
Identificación: C.C. N° 52.082.435
Dirección: Carrera 13 N° 98 – 21
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: empresarial.2011x@gmail.com

Investigado: **ROBERTO MACÍAS BELLO**
Identificación: C.C. N° 79'185.021
Dirección: Carrera 2b # 49-52
Ciudad: Bogotá D.C.

COMUNICACIÓN:

Entidad: Red de Cámaras de Comercio CONFECAMARAS
Identificación: Nit. 860.025.614
Representante: Julián Domínguez Rivera
Dirección: Carrera 13 No. 27-47 Edificio Banco del Occidente of. 502
Ciudad: Bogotá.

LLNR/MTPH/MCCM.