



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 90711 DE 2016

( 29 DIC 2016 )

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

Radicación No. 16-279371

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-, los numerales 1, 2, 5, 6 y 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, y los numerales 22 y 62 del artículo 1 y el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, y

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que en la Constitución Política de Colombia, dentro del Título II “De los derechos, las garantías y los deberes”, Capítulo 3 “De los derechos colectivos y del ambiente”, se encuentra la protección al consumidor desde la perspectiva de un sistema de libre mercado, estableciéndose como límites de la actividad económica privada, la defensa del interés general y la no trasgresión de la seguridad y salud de las personas, teniendo lo siguiente:

*“Artículo 78. 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.*

*Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.*

*El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.”.*

**SEGUNDO:** Que la Ley 472 de 1998, al desarrollar el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo como mecanismos de protección de los derechos e intereses colectivos, establece lo siguiente:

*“ARTICULO 4º. DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS. Son derechos e intereses colectivos, entre otros, los relacionados con:*

*(...)*

*n) Los derechos de los consumidores y usuarios.”.*

**TERCERO:** Que la Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-, con el fin de garantizar la efectividad de las disposiciones constitucionales, somete a las Entidades Públicas a desarrollar sus actuaciones bajo unos principios básicos, entre los cuales se encuentran:

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

**“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.

1. En virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no reformatio in pejus y non bis in ídem.

2. En virtud del principio de igualdad, las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

3. En virtud del principio de imparcialidad, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

4. En virtud del principio de buena fe, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.

5. En virtud del principio de moralidad, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.

(...)

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.

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.

13. En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.”

**CUARTO:** Que en desarrollo de lo anterior, el Decreto 4886 de 2011 establece como funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y a su vez de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor, entre otras, las siguientes:

**“Artículo 1. Funciones generales. (...)**

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

**La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:**

(...)

**61. Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, administración de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.**

(...)

**Artículo 12. Funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor.** Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor:

**1.** Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia.

(...)

**8.** Ordenar el cese y la difusión correctiva, a costa del anunciante, en condiciones idénticas, cuando un mensaje publicitario contenga información engañosa o que no se adecúe a las exigencias previstas en las normas de protección al consumidor.

(...)

**13.** Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

(...)” (Subrayas fuera del texto original).

**QUINTO:** Que en cuanto a las facultades administrativas con que cuenta esta Superintendencia, la mencionada Ley 1480 de 2011 en su Título VIII “Aspectos procedimentales e institucionalidad”, Capítulo IV “Otras actuaciones administrativas”, dispone en los numerales 1, 2, 5, 6 y 9 del artículo 59 lo siguiente:

**“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:

**1.** Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas.

**2.** Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación;

(...)

**5.** Con excepción de las competencias atribuidas a otras autoridades, establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla así

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

*como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores;*

6. Ordenar, como medida definitiva o preventiva, el cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en esta ley o de aquella relacionada con productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud y ordenar las medidas necesarias para evitar que se induzca nuevamente a error o que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores.

(...)

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.

(...)"

**SEXTO:** Que además el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor- establece como consecuencia ante la inobservancia de las órdenes impartidas por esta Superintendencia lo siguiente:

*"Artículo 61. 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:*

(...)

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

(...)" (Subrayas fuera del texto original).

**SÉPTIMO:** Que resulta necesario hacer una serie de precisiones normativas, más concretamente en lo atinente al derecho que tienen los consumidores de obtener bienes y servicios de calidad, la información mínima sobre dichos productos, la responsabilidad que tienen los proveedores y productores frente a la información brindada a los consumidores, la fuerza vinculante de las condiciones objetivas de la publicidad, las prohibiciones de la publicidad engañosa, y la obligatoriedad de cumplir con las condiciones de las promociones y ofertas anunciadas, previstas en la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, y en el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

Así las cosas, la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, estableció como uno de sus principios generales el acceso a la información adecuada en aras de tomar decisiones de consumo razonadas, así:

*"Artículo 1. 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:*

(...)

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

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.

(...)" (Subrayado fuera del texto original).

Aunado a lo anterior, en el Capítulo II de la Ley 1480 de 2011, en el que se fija -entre otras cosas- el objeto de dicha ley, se dispone lo siguiente:

**"ARTÍCULO 2. Objeto.** Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados."

De tal suerte que en desarrollo del mencionado principio, la citada ley estableció entre otros los siguientes derechos de los consumidores:

**"Artículo 3. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios.** Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

**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.

(...)

**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.

(...)"

A su vez, en el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 se enlistan una serie de definiciones, de las cuales se resaltan -habida cuenta su relevancia para la presente actuación- las siguientes:

**"Artículo 5°. Definiciones.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

**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.

**9. Productor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

**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.

**11. Proveedor o expendedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

**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.

(...)"

Ahora bien, el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 señala los parámetros que deben cumplir los productores y/o proveedores respecto de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos, así:

**"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

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

*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.”.*

Además, en desarrollo del derecho a recibir información adecuada por parte de los productores y/o proveedores, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 prevé:

**“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.*

*(...)”.*

Del anterior postulado se advierten las características que debe contener la información suministrada por los proveedores y productores a los consumidores, el efecto y la responsabilidad originados a los primeros, cuando aquella es inadecuada o insuficiente, de lo cual solo podrá exonerarse cuando se demuestre fuerza mayor, caso fortuito o cuando ésta haya sido adulterada o suplantada sin que se hubiese podido evitar tal circunstancia.

Frente a la fuerza vinculante de la publicidad, la Ley 1480 de 2011 consagra la siguiente disposición:

**“Artículo 29. Fuerza vinculante.** *Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.”.*

En consonancia con lo anterior, el Estatuto del Consumidor dispone que la publicidad engañosa se encuentra proscrita en la República de Colombia, tal y como se indica a continuación:

**“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.”.*

Finalmente, respecto de las promociones y ofertas, la Ley 1480 de 2011 señala lo siguiente:

**“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*

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

*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.”*

Ahora, en desarrollo de lo anterior, el Título II de la Circular Única de esta Superintendencia sobre información engañosa, sobre los presupuestos que evidencian el carácter engañoso de una publicidad, y sobre promociones y ofertas, expone lo siguiente:

**“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.

**2.1.1.1. Elementos.** Para determinar si la propaganda comercial, marca o leyenda o en general cualquier forma de publicidad es engañosa, se tendrán en cuenta entre otros los siguientes elementos:

- a) Las indicaciones sobre las características de los bienes o servicios, tales como su disponibilidad, naturaleza, ejecución, composición, el procedimiento y la fecha de fabricación o de prestación, su carácter apropiado o idóneo, utilidades, cantidad, especificaciones, origen geográfico o comercial o los resultados que pueden esperarse de su utilización o los resultados y las características esenciales de las pruebas o controles efectuados sobre los bienes o los servicios.
- b) El precio o su modo de fijación y las condiciones de suministro de bienes o de prestación de servicios.

(...)

**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:

- a) Se omite información necesaria para la adecuada comprensión de la propaganda comercial.

(...)

**2.1.2. Propaganda comercial.** Para efectos del cumplimiento de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error al consumidor se imparten las siguientes instrucciones para algunos casos especiales de propaganda comercial.

**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.

No se entiende como propaganda comercial con incentivos las condiciones más favorables obtenidas de manera individual como resultado de la negociación directa del consumidor.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

*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.*
- v. Gastos, descuentos, retenciones, impuestos, deducciones y, en general, los costos a cargo del consumidor para la entrega del incentivo, si llegaren a ser aplicables.*
- vi. Si en la propaganda comercial se utilizan imágenes de los productos o incentivos, los elementos entregados deben tener las mismas características de los presentados en la propaganda comercial.*
- vii. Si el incentivo es un descuento ofrecido de manera general al público o sector determinado, en la propaganda comercial debe señalarse 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.*

*(...)*”.

**OCTAVO:** Que la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales de inspección, vigilancia y control<sup>1</sup>, a través de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en el expediente identificado con la radicación No. 14-047420, ha adelantado actuaciones administrativas con el fin de proteger de manera integral los derechos de los consumidores que se han visto perjudicados con los hechos asociados a las presuntas irregularidades en la calidad e idoneidad de los productos y servicios post venta, información, publicidad engañosa, y promociones y ofertas de los productos comercializados en los establecimientos de comercio que a continuación se enlistan, y que han pertenecido y/o pertenecen a las sociedades relacionadas en el siguiente cuadro:

<sup>1</sup> **Consejo de Estado, Sección Cuarta. 1 de octubre de 2014.** “La Sala advierte que el ejercicio de la facultad de supervisión y control esencialmente no varía, así cambie el ramo sobre el que recaiga dicha facultad. Se trata del poder de la Administración de examinar y verificar las actividades desarrolladas por los particulares en aras de que se cumplan las leyes, los reglamentos, órdenes y demás instructivos necesarios para asegurar que tales actividades respondan a los fines de interés público. La facultad de policía administrativa, que es como se conoce ese poder de supervisión y control a cargo del Estado, no precisa de la existencia de leyes y reglas ad hoc o hiperdetalladas, para que pueda surtirse cabalmente en cada caso. No toda falta debe estar necesariamente descrita al mínimo detalle, pues sería imposible dictar una legislación con ese carácter. A través de normas de textura abierta y de conceptos jurídicos indeterminados se pueden describir las conductas que ameritan reprensión por parte de la autoridad correspondiente.” (Subraya fuera del texto original).

**Corte Constitucional. Sentencia C-570 de 2012.** “Las funciones de inspección, vigilancia y control se caracterizan por lo siguiente: (i) la función de inspección se relaciona con la posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de las entidades sujetas a control, (ii) la vigilancia alude al seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada, y (iii) el control en estricto sentido se refiere a la posibilidad del ente que ejerce la función de ordenar correctivos, que pueden llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones. Como se puede apreciar, la inspección y la vigilancia podrían clasificarse como mecanismos leves o intermedios de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, mientras el control conlleva el poder de adoptar correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente sujeto a control”. (Subraya fuera del texto original).

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

TRAZABILIDAD DE LOS PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO OBJETO DE INVESTIGACIÓN							
Establecimientos de Comercio	"MUEBLES FIOTTI OUTLET" - MATRÍCULA No.: 2225658	"MUEBLES FIOTT" - MATRÍCULA No.: 02185397	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 1221425	"DINI ESTIBAS" - MATRÍCULA No.: 02447811	"BRUNATI INTERIOR" - MATRÍCULA No.: 01220618	"ACCESORIOS DINI" - MATRÍCULA No.: 01554625	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 1977019
Sociedades investigadas	TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN	20/06/2012	08/03/2012	16/02/2012	02/05/2014	15/02/2012	25/03/2010
		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		

**NOVENO:** Que aunado a lo anterior, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en ejercicio de las mencionadas funciones y facultades constitucionales y legales, ha adelantado visitas administrativas de inspección identificadas con el radicado No. 16-279371, con el fin de proteger de manera integral los derechos de los consumidores de los establecimientos de comercio que se enlistan a continuación:

ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	DIRECCION	SOCIEDAD PROPIETARIA ACTUALMENTE
MUEBLES FIOTTI OUTLET MATRÍCULA MERCANTIL No.: 02225658	CL. 19 # 68-69 BOGOTÁ D.C.	SOMATI S.A.S. NIT. 900.342.514-6
MUEBLES FIOTT MATRÍCULA MERCANTIL No.: 02185397	AC. 45 # 134A-55 BOGOTÁ D.C.	SOMATI S.A.S. NIT. 900.342.514-6
FIOTTI MATRÍCULA MERCANTIL No.: 01221425	CL. 19 # 68-00 BOGOTÁ D.C.	SOMATI S.A.S. NIT. 900.342.514-6
DINI ESTIBAS MATRÍCULA MERCANTIL No.: 02447811	CRA. 13 #98-21	RUPEROL NEW S.A.S. NIT 900.886.111-6
BRUNATI INTERIOR MATRÍCULA MERCANTIL No.: 01220618	CRA. 15 # 98-71	UTARESA S.A.S. NIT 900.724.585
ACCESORIOS DINI MATRÍCULA MERCANTIL No.: 01554625	CL. 146 # 106-20 C.C. PLAZA IMPERIAL BOGOTÁ D.C.	SOMATI S.A.S. NIT. 900.342.514-6
FIOTTI MATRÍCULA MERCANTIL No.: 01977019	CL. 38A SUR # 39D-50 LC. 2123 BOGOTÁ D.C.	SOMATI S.A.S. NIT. 900.342.514-6

**DÉCIMO: DEL CASO OBJETO DE ESTUDIO.**

Con el propósito de realizar un examen acucioso del caso, se procederá en primer lugar a traer lo concluido en el expediente con radicado No. 14-047420, posteriormente se expondrán las conclusiones obtenidas de las visitas administrativas de inspección y las consecuentes respuestas a los requerimientos allí hechos, efectuadas bajo el radicado No. 16-279371, y finalmente se harán unas consideraciones generales respecto de la propiedad de los establecimientos de

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>2</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>3</sup>, FIOTTI<sup>4</sup>, DINI ESTIBAS<sup>5</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>6</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>7</sup> y FIOTTI<sup>8</sup>, a la luz del marco normativo descrito en líneas precedentes.

**10.1.** Así las cosas, en la Resolución No. 90323 del 28 de diciembre de 2016 *"Por la cual se decide una actuación administrativa"*, la adelantada con el radicado No. 14-047420, se concluyó lo siguiente:

- Resultó probada la imputación fáctica efectuada a las sociedades **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, ROMATI S.A. y SULMET S.A.**, por la trasgresión del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, que tuvo fundamento en las múltiples quejas y demandas que conoció esta Dirección, lo que permitió evidenciar dos situaciones:
  - i) La falta de calidad de algunos de los muebles que se comercializan en los establecimientos de comercio Brunati-Interior<sup>9</sup>, Fiotti<sup>10</sup> y Muebles Fiott<sup>11</sup>.
  - ii) El incumplimiento de las fechas de entrega de los muebles a los consumidores que los adquirieron en los establecimientos de comercio Brunati-Interior<sup>12</sup>, Fiotti<sup>13</sup> y Muebles Fiott<sup>14</sup>.
- Resultó probada la imputación fáctica efectuada a las sociedades **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, ROMATI S.A. y SULMET S.A.**, por la trasgresión del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, que tuvo fundamento en dos situaciones acaecidas en los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>15</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>16</sup>, FIOTTI<sup>17</sup> y BRUNATI INTERIOR<sup>18</sup>, a saber:
  - i) 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.
  - ii) No hubo información suficiente, veraz y clara de la disponibilidad de los muebles ofrecidos en los mencionados establecimientos de comercio.
- Resultó probada la imputación fáctica efectuada a **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, por la trasgresión del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, fundamentada en que dicha sociedad reconoció de manera expresa que los productos ofrecidos y vendidos en los establecimientos de comercio FIOTTI, 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"*.
- Resultó probada la imputación fáctica efectuada a **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, por la trasgresión de los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011, fundamentada en que en lo

<sup>2</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>3</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>4</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>5</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>6</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>7</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>8</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>9</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>10</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>11</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>12</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>13</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>14</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>15</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>16</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>17</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>18</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

anunciado en las piezas publicitarias sobre una promoción ofrecida en los establecimientos de comercio FIOTTI, según la cual la misma aplicaba "EN TODO EL ALMACÉN", lo cual no resultó siendo cierto.

- Resultó probada la imputación fáctica efectuada a **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, por la trasgresión del artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, fundamentada en que no se anunciaron las condiciones y restricciones de una promoción ofrecida en el establecimiento de comercio FIOTTI.
- Resultó probada la imputación fáctica efectuada a las sociedades **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN** y **SHEBA S.A.** por la trasgresión de los artículos 3 y 6 de la Ley 1480 de 2011, fundamentada en las quejas radicadas en esta Dirección, contenidas en el considerando Vigésimo Segundo de la Resolución No. 48209 del 31 de julio de 2015 y de las demandas relacionadas en el considerando Décimo Octavo del mismo acto administrativo, en las que esta Dirección encontró que:
  - i) Algunos de los bienes muebles adquiridos en los establecimientos de comercio Brunati-Interior<sup>19</sup>, Fiotti y Muebles Fiott<sup>20</sup> "no son de buena calidad".
  - ii) El tiempo de entrega de los muebles supera el tiempo indicado al momento del pedido y, en algunos casos, ni siquiera son entregados, tal como se evidenció en las pruebas obrantes en el expediente con radicado No. 14-047420.
- Resultó probada la imputación fáctica efectuada a las sociedades **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, **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, fundamentada en lo acaecido en los establecimientos de comercio FIOTTI<sup>21</sup> y BRUNATI INTERIOR<sup>22</sup>, a saber:
  - i) Diferentes demandas presentadas por los consumidores ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, y 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, debido al incumplimiento con la fecha de entrega de los productos adquiridos por los consumidores.
  - ii) La información puesta a disposición de los consumidores a efectos de informales la limitaciones y excepciones de la garantía, en la que 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 contradice lo estipulado en el Decreto 735 de 2013.
- Resultó probada la imputación fáctica efectuada a las sociedades **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, fundamentada en lo acaecido en los establecimientos de comercio FIOTTI y BRUNATI INTERIOR<sup>23</sup>, a saber:
  - i) Del contenido de las demandadas y las quejas, se advierte que se le informa a los consumidores que los productos ofrecidos son fabricados con "buenos estándares de calidad", así como que en el folleto de presentación del establecimiento de comercio BRUNATI INTERIOR, se indicó expresamente que los productos que allí se comercializan "(...) Son exclusivos (...) Su fabricación es seguida paso a paso con un estricto control de

<sup>19</sup> MATRÍCULA No.: 01220618

<sup>20</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>21</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>22</sup> MATRÍCULA No.: 01220618

<sup>23</sup> MATRÍCULA No.: 01220618

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

*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) 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, de conformidad con las pruebas obrantes en el expediente con radicado No. 14-047420.
  - iii) No hubo información suficiente, veraz y clara sobre la disponibilidad de los muebles ofrecidos en los mencionados establecimientos de comercio.
- Resultó probada la imputación fáctica efectuada a las sociedades **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN** y **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN** del artículo 26 de la Ley 1480, fundamentada en que los precios anunciados de forma notoria de los artículos comercializados en los establecimientos de comercio FIOTTI y BRUNATI INTERIOR<sup>24</sup> se encuentran seguidos de la expresión "+ IVA".
  - Resultó probada la imputación fáctica efectuada a las sociedades **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN** y **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN** del artículo 24 de la Ley 1480, fundamentada en que las investigadas 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, en los establecimientos de comercio FIOTTI y BRUNATI INTERIOR<sup>25</sup>.
  - Resultó probada la imputación fáctica efectuada a las sociedades **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, fundamentada en el análisis de las piezas publicitarias recaudada en el establecimiento de comercio BRUNATI INTERIOR<sup>26</sup>, en las que se evidenció que 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.
  - Resultó probada la imputación fáctica efectuada a las sociedades **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN, SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN** y **SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN** del artículo 33 de la Ley 1480, fundamentada en que del estudio de la promoción "*Gran Remate accesorios hasta el 70% descuento*" anunciada en el establecimiento de comercio BRUNATI INTERIOR<sup>27</sup>, se observa que no se anuncian totalmente sus condiciones y restricciones.
- 10.2.** Como conclusiones de las visitas administrativas de inspección realizadas el 20 de octubre de 2016, bajo las actuaciones preliminares identificadas con el radicado No. 16-279371, se tienen las siguientes:
- **MUEBLES FIOTTI OUTLET, MATRÍCULA MERCANTIL No.: 02225658:**
    - Establecimiento de comercio de propiedad de SOMATI S.A.S. identificada con NIT 900.342.514-6.
    - Manifiestan que se comercializan productos imperfectos y que los mismos no tienen garantía, lo cual se informa a los clientes a través de avisos dentro del establecimiento, además se muestra el imperfecto del producto al cliente, y también en las facturas se pone

<sup>24</sup> MATRÍCULA No.: 01220618

<sup>25</sup> MATRÍCULA No.: 01220618

<sup>26</sup> MATRÍCULA No.: 01220618

<sup>27</sup> MATRÍCULA No.: 01220618

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

un sello que dice "*Fiotti super-almacén de muebles – MUEBLES DE SALDO NO TIENE GARANTÍA*", y que por tratarse de saldos de productos, los muebles están exhibidos y listos para entregarse. Si el cliente no tiene cómo transportarlo, se le presta el servicio, y es entregado al día siguiente. Finalmente, señalan que en dicho establecimiento de comercio no hay promociones.

- En las facturas aparecen los precios regulares al cual se le aplica el descuento anunciado, a ese resultado le suman el 16% de IVA, por lo tanto el valor no es en realidad el porcentaje inicialmente anunciado; además en las cotizaciones aparece "*FAVOR GIRAR LOS CHEQUES A NOMBRE DE SULMET S.A.*".

• MUEBLES FIOTT, MATRÍCULA MERCANTIL No. 02185397:

- Establecimiento de comercio de propiedad de SOMATI S.A.S. identificada con NIT 900.342.514-6.
- Sobre las garantías manifiestan que los productos nacionales tienen 3 años y los importados 1 año de garantía, la cual se hace efectiva de acuerdo con la evaluación que hace el Departamento de Garantías.
- En cuanto a los tiempos de entrega señalan frente a los productos importados, que si hay existencia en el almacén, su entrega es inmediata, de lo contrario es de 2 días.; y frente a los productos nacionales es de hasta 35 días después de hecha la compra, cuando se paga la totalidad del producto.
- Afirman que para la fecha de la visita se encuentra vigente la promoción "*En octubre conviértete en un cazadescuentos*", que consiste en dar 50% de descuento sobre el precio regular con pago en efectivo; o 45% con tarjeta de crédito. No aplica para colchones ni accesorios. Vigencia del 12 al 26 de octubre de 2016, y cuya divulgación se hace en el almacén a través de vallas, afiches y habladores, no se hace por otros medios de comunicación, publicidad que se puso en conocimiento de los clientes el 12 de octubre de 2016.
- En las facturas aparecen los precios regulares al cual se le aplica el descuento anunciado, a ese resultado le suman el 16% de IVA, por lo tanto el valor no es en realidad el porcentaje inicialmente anunciado; además en las cotizaciones aparece "*FAVOR GIRAR LOS CHEQUES A NOMBRE DE SULMET S.A.*".

• FIOTTI, MATRÍCULA MERCANTIL No.: 01221425:

- Establecimiento de comercio de propiedad de SOMATI S.A.S. identificada con NIT 900.342.514-6.
- Sobre las garantías manifiestan que las mismas son atendidas en la oficina de servicio al cliente de la calle 19 #68-00 de Bogotá D.C.
- En cuanto a los tiempos de entrega señalan que no hay entregas de productos pendientes.
- Afirman que para la fecha de la visita se encuentra vigente la promoción "*Cazadescuentos 50%*", que consiste en dar 50% de descuento sobre el precio regular con pago en efectivo; o 45% con tarjeta de crédito. Vigencia del 13 al 26 de octubre de 2016, y cuya divulgación se hace mediante avisos, vallas publicitarias, péndulos al interior del almacén, y página web (debe validarse si las promociones de la tienda son las mismas de la página web). Además, también se encuentra vigente la promoción "*PRODUCTO SIN GARANTÍA*", que se trata de productos de saldos, de los cuales solo quedan pocas unidades, entregándose un producto nuevo. Finalmente, anuncian que "*Garantizamos el precio más bajo del mercado*", promoción que se aplica a todos los productos de la tienda, consiste en que se le sostiene el precio más bajo encontrado por el cliente en otro establecimiento diferente a FIOTTI, devolviéndosele la diferencia del valor pagado (no se ha presentado ningún caso), la cual tiene vigencia que permanece hasta que la publicidad esté exhibida.
- Se recibe una queja de un consumidor por publicidad engañosa en promociones, por tiempo de entrega de productos, y por mala calidad de los mismos.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

- En las facturas aparecen los precios regulares al cual se le aplica el descuento anunciado, a ese resultado le suman el 16% de IVA, por lo tanto el valor no es en realidad el porcentaje inicialmente anunciado; además en las cotizaciones aparece "FAVOR GIRAR LOS CHEQUES A NOMBRE DE SULMET S.A."
  - La relación de PQR contiene casos relacionado con que la mercancía que llega no es la solicitada, con el incumplimiento de entrega de productos, por lo que se solicita devolución de dinero pagado, con el incumplimiento de garantía; con que la mercancía importada llega en mal estado al consumidor; con la demora en entrega de productos; con la solicitud de devolución de dinero por incumplimiento en la entrega por producto agotado; y con que el asesor no informa que el valor solo se conserva por 3 meses.
- DINI ESTIBAS, MATRÍCULA MERCANTIL No.: 02447811:
    - Establecimiento de comercio de propiedad de RUPEROL NEW S.A.S. identificada con NIT 900.886.111-6 (último año renovado 2015).
    - No se pudo efectuar visita debido a que en esa dirección no se encuentra el establecimiento de comercio DINI ESTIBAS por hace más de dos (2) años, y allí solo reciben su correspondencia, y tampoco se trata de la sede de RUPEROL NEW S.A.S.
- BRUNATI INTERIOR, MATRÍCULA MERCANTIL No.: 01220618:
    - Establecimiento de comercio de propiedad de UTARESA S.A.S. identificada con NIT 900.724.585-9.
    - Los empleados son contratados por la empresa de empleo temporal "Alianza Temporal Recurso Humano - POSURESA".
    - La mayoría de los productos que ofrecen son de fabricación nacional.
    - Afirman que se encuentra vigente la promoción "Pase la voz-plan referidos".
    - Manifiestan que no ponen precios en los productos para que la competencia no los conozca.
    - En las facturas aparecen los precios regulares al cual se le aplica el descuento anunciado, a ese resultado le suman el 16% de IVA, por lo tanto el valor no es en realidad el porcentaje inicialmente anunciado.
    - En la relación de PQR se observa que no han sido solucionadas 34 solicitudes de 173.
    - Allega copia de 10 órdenes de servicio de garantía realizadas en el último año, en el formato se observa que cada orden de servicio está encabezada así: "POSURESA S.A.S. Nit.: 900.528.367-1 CALLE 21 #68-70, Bogotá D.C."
- ACCESORIOS DINI, MATRÍCULA MERCANTIL No.: 01554625:
    - Establecimiento de comercio de propiedad de SOMATI S.A.S. identificada con NIT 900.342.514-6.
    - Sobre las garantías manifiestan que las mismas se hacen efectivas en la fábrica ubicada en la Av. 68 de Bogotá D.C.
    - Señalan que SOMATI S.A.S. compró los establecimientos de comercio, por lo que frente a las entregas pendientes de productos, SOMATI S.A.S. las asume, toda vez que en el caso de los bienes pagados a plazos, el bien solo se entrega al momento en que se paga totalmente, indicando que el procedimiento a seguir es que se le solicita al cliente el documento de identidad para verificar en su sistema los anticipos pagados, y se genera la factura, con la cual se hace la entrega el producto, aclarando que el cliente tiene 3 meses para pagar la totalidad del producto, 15 días para retirarlo si es importado, y 45 días si es nacional, si el cliente lo desea, lo puede cambiar por otro.
    - Afirman que se encuentra vigente la promoción "en octubre cazadescontos" que consiste en que hay 50% de descuento en todos los productos. Vigencia del 13 de octubre al 26 de octubre de 2016, y cuya difusión se hizo desde el 13 de octubre de 2016 a través de avisos, volantes, habladores y afiches. Se exceptúan los colchones y accesorios. Para pgo con tarjeta de crédito se aplica 45% de descuento. Por otro lado, se advierte en habladores dentro del almacén: a. Precios negros y cafés 50% de descuento; b. Precios rojos más del

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

50% de descuento, que también tienen un aviso "producto sin garantía" por ser únicas piezas o pocas unidades.

- En las facturas aparecen los precios regulares al cual se le aplica el descuento anunciado, a ese resultado le suman el 16% de IVA, por lo tanto el valor no es en realidad el porcentaje inicialmente anunciado.
  - En la relación de PQR se observa "ALMACÉN FIOTTI SUBA".
- FIOTTI, MATRÍCULA MERCANTIL No.: 01977019:
- Establecimiento de comercio de propiedad de **SOMATI S.A.S.** identificada con NIT 900.342.514-6.
  - Manifiestan que hubo cambio de nombre del establecimiento de comercio, pero desconocen si cambió de propietario.
  - Respecto de las garantías, señalan que las mismas se atienden en la fábrica ubicada en la Av. Cr. 68 # 19-05 de Bogotá D.C., indicando que los términos de garantía son de 1 año para productos importados, y en productos nacionales, 10 años para estructura (madera) y 1 año en espuma y tela. Las últimas unidades de producto tienen garantía de entre 3 y 5 meses. Cuando el producto no tiene garantía, se informa el término en que procede cambio por otra razón.
  - Frente a entregas pendientes de productos, manifiestan que no tienen.
  - Afirman que se encuentra vigente la promoción según la cual hay 50% de descuento en todos los productos por pago en efectivo, 45% con pago con tarjeta de crédito, cuya vigencia es del 13 al 26 de octubre de 2016, exceptuando accesorios y colchones. También está la promoción "Plan separe", en la que el cliente abona mínimo el 20% del valor de la compra y congela el descuento. Además se tiene la venta de muebles en exhibición con descuentos entre 60% y 70%, indicando que se informa a través de aviso que identifica al mueble como última unidad. Finalmente, se tiene la promoción "*El precio más bajo del mercado*", que está precedida de un estudio de competencia visitando otros almacenes y solicitando cotizaciones, y consiste en devolver la diferencia pagada si se encuentra el mismo producto más barato en otro establecimiento. La divulgación se hizo a través de publicidad de las promociones en la página web, volantes, llamadas a los clientes y en el periódico ADN. Dichas promociones se han llevado a cabo en varias ciudades (Bogotá, Cali, Medellín y Bucaramanga).
  - En las facturas aparecen los precios regulares al cual se le aplica el descuento anunciado, a ese resultado le suman el 16% de IVA, por lo tanto el valor no es en realidad el porcentaje inicialmente anunciado; además en las cotizaciones aparece "*FAVOR GIRAR LOS CHEQUES A NOMBRE DE SULMET S.A.*".

**10.3.** Finalmente, frente al propiedad de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>28</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>29</sup>, FIOTTI<sup>30</sup>, DINI ESTIBAS<sup>31</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>32</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>33</sup> y FIOTTI<sup>34</sup>, se tienen las siguientes consideraciones:

Por un lado, de conformidad con lo expuesto en el presente acto administrativo, se evidencia que los mencionados establecimientos de comercio han sido de propiedad de distintas sociedades, así:

<sup>28</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>29</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>30</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>31</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>32</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>33</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>34</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

TRAZABILIDAD DE LOS PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO OBJETO DE INVESTIGACIÓN							
Establecimientos de Comercio	"MUEBLES FIOTTI OUTLET" - MATRÍCULA No.: 2225658	"MUEBLES FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 02185397	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 1221425	"DINI ESTIBAS" - MATRÍCULA No.: 02447811	"BRUNATI INTERIOR" - MATRÍCULA No.: 01220618	"ACCESORIOS DINI" - MATRÍCULA No.: 01554625	"FIOTTI" - MATRÍCULA No.: 1977019
TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN	X	X	X	X	X	X	X
ROMATI S.A. EN LIQUIDACIÓN			X		X	X	
SULMET S.A.	X	X	X		X	X	
POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN	X	X	X	X	X	X	X
SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN			X		X	X	
SHEBA S.A. EN LIQUIDACIÓN			X		X	X	
SOMATI S.A.S.	X	X	X			X	X
RUPEROL NEW S.A.S.				X			
UTARESA S.A.S.					X		

Así las cosas, advierte este Despacho que los cambios en la propiedad de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>35</sup>, MUEBLES FIOTTI<sup>36</sup>, FIOTTI<sup>37</sup>, DINI ESTIBAS<sup>38</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>39</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>40</sup> y FIOTTI<sup>41</sup> no logran ser percibidos por los consumidores, en tanto que en los mismos se siguen comercializando muebles para hogar y/o oficina, todos los accesorios relacionados con ellos, o similares, razón por la cual los consumidores pudieren verse afectados en eventuales casos de servicios post venta, o de solicitudes de efectividad de la garantía de los productos adquiridos, pues no tendrían claridad sobre qué sociedad recaería la obligación de responder.

Por otro lado, debe tenerse en cuenta que en las visitas administrativas de inspección realizadas el 20 de octubre de 2016 bajo las actuaciones preliminares identificadas con el radicado No. 16-279371, a los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>42</sup>, MUEBLES FIOTTI<sup>43</sup>,

<sup>35</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>36</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>37</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>38</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>39</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>40</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>41</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>42</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

FIOTTI<sup>44</sup>, DINI ESTIBAS<sup>45</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>46</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>47</sup> y FIOTTI<sup>48</sup>, se encontraron presuntas irregularidades frente al cumplimiento del Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-, sumadas a las ya probadas en la investigación administrativa identificada con el radicado No. 14-047420, decidida mediante la Resolución No. 90323 del 28 de diciembre de 2016.

Habida cuenta lo anterior, considera razonable y justificado esta Dirección proceder a impartir órdenes que propendan por evitar la vulneración de los derechos de los consumidores, a razón de las conductas desplegadas por las sociedades en cuestión, en los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>49</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>50</sup>, FIOTTI<sup>51</sup>, DINI ESTIBAS<sup>52</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>53</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>54</sup> y FIOTTI<sup>55</sup>.

#### **DÉCIMO PRIMERO: ORDEN ADMINISTRATIVA.**

De las facultades administrativas otorgadas a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en desarrollo del deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores y usuarios, resulta necesario señalar que respecto a posibles infracciones relacionadas con la calidad la información y la publicidad de los productos ofrecidos en el mercado, los numerales 1, 2, 5, 6 y 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 establecieron unas especiales facultades administrativas, en atención de las cuales, y teniendo lo anteriormente expuesto frente al incumplimiento del Estatuto del Consumidor sobre la calidad de los productos y del servicio post venta, la información, la publicidad engañosa y las promociones ofrecidas por las sociedades propietarias de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>56</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>57</sup>, FIOTTI<sup>58</sup>, DINI ESTIBAS<sup>59</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>60</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>61</sup> y FIOTTI<sup>62</sup>, aunado a las numerosas quejas recibidas por esta Dirección, al volumen de demandas de Acción de Protección al Consumidor radicadas ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, y las irregularidades encontradas en las visitas administrativas de inspección realizadas el 20 de octubre de 2016, identificadas con el radicado No. 16-279371, se justifica la necesidad de expedir medidas especiales con el propósito de evitar afectaciones a los derechos de los consumidores.

Los anteriores precedentes, ponen en evidencia que las sociedades **TOLDINI S.A.S. EN LIQUIDACIÓN** identificada con Nit. 900.384.214-1, **ROMATI S.A.** identificada con Nit. 900.223.832-3, **SULMET S.A.** identificada con Nit. 900.528.711-0, **POSURESA S.A.S. EN LIQUIDACIÓN** identificada con Nit. 900.528.367-1, **SECHI S.A. EN LIQUIDACIÓN** identificada

<sup>43</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>44</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>45</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>46</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>47</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>48</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>49</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>50</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>51</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>52</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>53</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>54</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>55</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>56</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>57</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>58</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>59</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>60</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>61</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>62</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

con Nit. 900.031.722-7, **SHEBA S.A.** identificada con Nit. 830.138.385-5, **SOMATI S.A.S.** identificada con NIT 900.342.514-6, **RUPEROL NEW S.A.S.** identificada con NIT 900.886.111-6, y **UTARESA S.A.S.** identificada con NIT 900.724.585-9, han vulnerado constantemente los derechos de los consumidores y las disposiciones del Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-, en los diferentes establecimientos de comercio que han sido o son de su propiedad.

Bajo las anteriores consideraciones, y con el propósito de evitar que las mencionadas sociedades, u otras que lleguen a ser propietarias de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>63</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>64</sup>, FIOTTI<sup>65</sup>, DINI ESTIBAS<sup>66</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>67</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>68</sup> y FIOTTI<sup>69</sup>, persistan en conductas que tienen la potencialidad de ser infractoras, esta Dirección procederá a emitir una orden administrativa de carácter preventivo conforme a lo preceptuado por los numerales 1, 2, 5, 6 y 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, sin perjuicio de iniciar las investigaciones administrativas a que haya lugar.

En ese sentido, esta Dirección **ORDENA** a **SOMATI S.A.S.** identificada con NIT 900.342.514-6, en calidad de propietaria de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>70</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>71</sup>, FIOTTI<sup>72</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>73</sup> y FIOTTI<sup>74</sup>, a **RUPEROL NEW S.A.S.** identificada con NIT 900.886.111-6, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio DINI ESTIBAS<sup>75</sup>, y a **UTARESA S.A.S.** identificada con NIT 900.724.585-9, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio BRUNATI INTERIOR<sup>76</sup>, y de llegar a existir nuevos propietarios de dichos establecimientos de comercio durante la vigencia de la presente orden, lo propio a quienes ostenten tal calidad, lo siguiente:

1. CESAR de manera inmediata la difusión de la **TOTALIDAD** de las piezas publicitarias utilizadas en los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>77</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>78</sup>, FIOTTI<sup>79</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>80</sup>, FIOTTI<sup>81</sup>, DINI ESTIBAS<sup>82</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>83</sup>.

Para tal efecto, **SOMATI S.A.S.** identificada con NIT 900.342.514-6, en calidad de propietaria de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>84</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>85</sup>, FIOTTI<sup>86</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>87</sup> y FIOTTI<sup>88</sup>, **RUPEROL NEW S.A.S.** identificada

<sup>63</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>64</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>65</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>66</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>67</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>68</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>69</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>70</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>71</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>72</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>73</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>74</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>75</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>76</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>77</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>78</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>79</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>80</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>81</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>82</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>83</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>84</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>85</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>86</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>87</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

con NIT 900.886.111-6, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio DINI ESTIBAS<sup>89</sup>, y **UTARESA S.A.S.** identificada con NIT 900.724.585-9, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio BRUNATI INTERIOR<sup>90</sup>, deberán acreditar el cumplimiento del cese de su publicidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo.

2. REMITIR a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de esta Superintendencia **TODA** la publicidad de los productos que comercializan los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>91</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>92</sup>, FIOTTI<sup>93</sup>, DINI ESTIBAS<sup>94</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>95</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>96</sup> y FIOTTI<sup>97</sup>, de manera previa, es decir, antes de su emisión o puesta en circulación a través de cualquier medio de comunicación, para que se lleve a cabo un control preventivo sobre la información, imágenes, proclamas y demás elementos utilizados en los anuncios de sus productos. La remisión de la publicidad deberá hacerse observando las siguientes reglas:
- i. Las piezas publicitarias serán remitidas antes de presentarse al público, y deberán radicarse en la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, con indicación del medio de comunicación que se va a utilizar, la frecuencia de la emisión, o la cantidad de volantes, folletos o similares que se van a imprimir.
  - ii. La publicidad remitida a esta Superintendencia, podrá ser emitida o publicada en medios de comunicación, solamente si cumple a cabalidad con los ajustes ordenados por esta autoridad en desarrollo del control preventivo.
  - iii. La emisión o publicación en cualquier medio de comunicación de alguna pieza publicitaria sin que se haya surtido el control preventivo por parte de esta autoridad, así como la inobservancia de los ajustes ordenados por la Dirección, darán lugar a las sanciones previstas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.
  - iv. El control preventivo del que trata la presente orden administrativa, únicamente opera respecto de la publicidad que se vaya a emitir o publicar con posterioridad a la comunicación de la presente resolución.
  - v. Esta Dirección efectuará el control preventivo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de las piezas publicitarias.
3. REMITIR, respecto de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>98</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>99</sup>, FIOTTI<sup>100</sup>, DINI ESTIBAS<sup>101</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>102</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>103</sup> y FIOTTI<sup>104</sup>, lo siguiente:

<sup>88</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>89</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>90</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>91</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>92</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>93</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>94</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>95</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>96</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>97</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>98</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>99</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>100</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>101</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>102</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>103</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>104</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

- i. La relación de ventas de los productos comercializados en dichos establecimientos de comercio con anterioridad al cambio de propietario de los mismos -por cada uno de los establecimientos de comercio-, y cuya fecha estimada de entrega haya sido programada para fecha posterior a dicho cambio. Para cada uno de los establecimientos de comercio, las sociedades propietarias de ellos, deberán indicar lo siguiente:
- a) Los tiempos de entrega informados a los consumidores en cada caso.
  - b) La fecha en que efectivamente fueron entregados o van a ser entregados -según corresponda- cada uno de los productos.
  - c) Esta información debe ser presentada en medio magnético formato Excel (.xls), dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo, y deberá radicarse en la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, indicando mínimo la siguiente información:
    - o Nombre del consumidor y sus datos de contacto<sup>105</sup>.
    - o Producto adquirido (debidamente identificado e identificable).
    - o Fecha de venta.
    - o Tiempo de entrega informado (fecha de entrega indicada al consumidor).
    - o Fecha de entrega efectiva del producto.
    - o Las observaciones a que haya lugar.
  - d) El incumplimiento de la remisión de la información en cuestión, dará lugar a las sanciones previstas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.
- ii. La relación de ventas de los productos comercializados en dichos establecimientos de comercio con posterioridad al cambio de propietario de los mismos -por cada uno de los establecimientos de comercio-, y que se encuentren pendiente de ser entregados. Para cada uno de los establecimientos de comercio, las sociedades propietarias de ellos, deberán indicar lo siguiente:
- a) Los tiempos de entrega informados a los consumidores en cada caso.
  - b) La fecha en que efectivamente fueron entregados o van a ser entregados -según corresponda- cada uno de los productos.
  - c) Esta información debe ser presentada en medio magnético formato Excel (.xls), mensualmente a partir de la comunicación del presente acto administrativo, debiendo radicarse en la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio el último día hábil de cada mes, mientras la presente orden se encuentre vigente, indicando mínimo la siguiente información:
    - o Nombre del consumidor y sus datos de contacto<sup>106</sup>.
    - o Producto adquirido (debidamente identificado e identificable).
    - o Fecha de venta.
    - o Tiempo de entrega informado (fecha de entrega indicada al consumidor).
    - o Fecha de entrega efectiva del producto.
    - o Las observaciones a que haya lugar.
  - d) El incumplimiento de la remisión de la información en cuestión, dará lugar a las sanciones previstas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

<sup>105</sup> Los datos personales suministrados serán debidamente custodiados de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.

<sup>106</sup> Los datos personales suministrados serán debidamente custodiados de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

4. REMITIR, respecto de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>107</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>108</sup>, FIOTTI<sup>109</sup>, DINI ESTIBAS<sup>110</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>111</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>112</sup> y FIOTTI<sup>113</sup>, lo siguiente:

i. La relación de solicitudes de efectividad de garantía que por cualquier medio hayan sido efectuadas por los consumidores con anterioridad al cambio de propietario de los mismos -por cada uno de los establecimientos de comercio-, y cuya fecha estimada de reparación, cambio o devolución del dinero pagado por ellos haya sido programada para fecha posterior a dicho cambio. Para cada uno de los establecimientos de comercio, las sociedades propietarias de ellos, deberán indicar lo siguiente:

- a) Los tiempos de entrega informados a los consumidores en cada caso.
- b) La fecha en que efectivamente fueron entregados o van a ser entregados cada uno de los productos, bien sea reparados, nuevos, o fecha en la que se efectuó la devolución del precio del producto, según corresponda.
- c) Esta información debe ser presentada en medio magnético formato Excel (.xls), dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo, y deberá radicarse en la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio. A dicha relación, deberá anexarse la copia de las solicitudes que se hayan recibido por cualquier medio, indicando mínimo la siguiente información:
  - o Nombre del consumidor y sus datos de contacto<sup>114</sup>.
  - o Objeto de la solicitud (explicación del caso expuesto por el consumidor).
  - o Fecha en que se recibió la solicitud.
  - o Estado del trámite.
  - o Fecha en que se resuelve la solicitud del consumidor.
  - o Sentido en el que se resuelve la solicitud del consumidor (se atiende la solicitud de manera positiva o negativa).
- d) El incumplimiento de la remisión de la información en cuestión, dará lugar a las sanciones previstas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

ii. La relación de solicitudes de efectividad de garantía que por cualquier medio hayan sido efectuadas por los consumidores con posterioridad al cambio de propietario de los mismos -por cada uno de los establecimientos de comercio-, y que se encuentren pendiente de ser reparados, cambiados, o devuelto el dinero pagado por ellos. Para cada uno de los establecimientos de comercio, las sociedades propietarias de ellos, deberán indicar lo siguiente:

- a) Los tiempos de entrega informados a los consumidores en cada caso.
- b) La fecha en que efectivamente fueron entregados o van a ser entregados cada uno de los productos, bien sea reparados, nuevos, o la fecha en la que se efectuó la devolución del precio del producto, según corresponda.
- c) Esta información debe ser presentada en medio magnético formato Excel (.xls), mensualmente a partir de la comunicación del presente acto administrativo,

<sup>107</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>108</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>109</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>110</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>111</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>112</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>113</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>114</sup> Los datos personales suministrados serán debidamente custodiados de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

debiendo radicarse en la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio el último día hábil de cada mes, mientras la presente orden se encuentre vigente. A dicha relación, deberá anexarse la copia de las solicitudes que se hayan recibido por cualquier medio, indicando mínimo la siguiente información:

- Nombre del consumidor y sus datos de contacto<sup>115</sup>.
- Objeto de la solicitud (explicación del caso expuesto por el consumidor).
- Fecha en que se recibió la solicitud.
- Estado del trámite.
- Fecha en que se resuelve la solicitud del consumidor.
- Sentido en el que se resuelve la solicitud del consumidor (se atiende la solicitud de manera positiva o negativa).

d) El incumplimiento de la remisión de la información en cuestión, dará lugar a las sanciones previstas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

5. REMITIR para revisión de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, el manual o documento que contenga el procedimiento y manejo de peticiones, quejas y reclamos, que hayan dispuesto las sociedades **SOMATI S.A.S.** identificada con NIT 900.342.514-6, en calidad de propietaria de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>116</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>117</sup>, FIOTTI<sup>118</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>119</sup> y FIOTTI<sup>120</sup>, **RUPEROL NEW S.A.S.** identificada con NIT 900.886.111-6, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio DINI ESTIBAS<sup>121</sup>, y **UTARESA S.A.S.** identificada con NIT 900.724.585-9, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio BRUNATI INTERIOR<sup>122</sup>. Dicho documento deberá radicarse en la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la comunicación del presente acto administrativo.
6. REPORTAR, respecto de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>123</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>124</sup>, FIOTTI<sup>125</sup>, DINI ESTIBAS<sup>126</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>127</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>128</sup> y FIOTTI<sup>129</sup>, lo siguiente:
- i. Cualquier cambio realizado en su propiedad, indicando el nombre y NIT del antiguo y del nuevo propietario, y la fecha en que se surtió tal modificación.
  - ii. Cualquier cambio realizado en su razón social, indicando el nombre de la antigua y de la nueva razón social, la fecha en que se surtió tal modificación.
7. REPORTAR la creación de cualquier establecimiento de comercio dedicado a la comercialización de muebles y todos los accesorios relacionados con ellos, o similares,

<sup>115</sup> Los datos personales suministrados serán debidamente custodiados de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.

<sup>116</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>117</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>118</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>119</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>120</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>121</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>122</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>123</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>124</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>125</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>126</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>127</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>128</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>129</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

indicando el nombre y número de matrícula mercantil del mismo, así como la fecha de su creación.

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio pone de presente que podrá hacer requerimientos adicionales, acompañamiento a los consumidores y vigilancia administrativa sobre la información reportada por las sociedades **SOMATI S.A.S.** identificada con NIT 900.342.514-6, en calidad de propietaria de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>130</sup>, MUEBLES FIOTTI<sup>131</sup>, FIOTTI<sup>132</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>133</sup> y FIOTTI<sup>134</sup>, **RUPEROL NEW S.A.S.** identificada con NIT 900.886.111-6, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio DINI ESTIBAS<sup>135</sup>, y **UTARESA S.A.S.** identificada con NIT 900.724.585-9, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio BRUNATI INTERIOR<sup>136</sup>, y de llegar a existir nuevos propietarios de dichos establecimientos de comercio durante la vigencia de la presente orden, lo propio a quienes ostenten tal calidad.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección:

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** ORDENAR a **SOMATI S.A.S.** identificada con NIT 900.342.514-6, en calidad de propietaria de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>137</sup>, MUEBLES FIOTTI<sup>138</sup>, FIOTTI<sup>139</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>140</sup> y FIOTTI<sup>141</sup>, a **RUPEROL NEW S.A.S.** identificada con NIT 900.886.111-6, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio DINI ESTIBAS<sup>142</sup>, y a **UTARESA S.A.S.** identificada con NIT 900.724.585-9, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio BRUNATI INTERIOR<sup>143</sup>, así como a quienes ostenten tal calidad mientras la presente orden se encuentre vigente, lo siguiente:

1. **CESAR** de manera inmediata la difusión de la **TOTALIDAD** de las piezas publicitarias utilizadas en los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>144</sup>, MUEBLES FIOTTI<sup>145</sup>, FIOTTI<sup>146</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>147</sup>, FIOTTI<sup>148</sup>, DINI ESTIBAS<sup>149</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>150</sup>.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para tal efecto, **SOMATI S.A.S.** identificada con NIT 900.342.514-6, en calidad de propietaria de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>151</sup>,

<sup>130</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>131</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>132</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>133</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>134</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>135</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>136</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>137</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>138</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>139</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>140</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>141</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>142</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>143</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>144</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>145</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>146</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>147</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>148</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>149</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>150</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>151</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

MUEBLES FIOTT<sup>152</sup>, FIOTTI<sup>153</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>154</sup> y FIOTTI<sup>155</sup>, RUPEROL NEW S.A.S. identificada con NIT 900.886.111-6, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio DINI ESTIBAS<sup>156</sup>, y UTARESA S.A.S. identificada con NIT 900.724.585-9, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio BRUNATI INTERIOR<sup>157</sup>, deberán acreditar el cumplimiento del cese de su publicidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo.

2. **REMITIR** a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de esta Superintendencia **TODA** la publicidad de los productos que comercializan los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>158</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>159</sup>, FIOTTI<sup>160</sup>, DINI ESTIBAS<sup>161</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>162</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>163</sup> y FIOTTI<sup>164</sup>, de manera previa, es decir, antes de su emisión o puesta en circulación a través de cualquier medio de comunicación, para que se lleve a cabo un control preventivo sobre la información, imágenes, proclamas y demás elementos utilizados en los anuncios de sus productos. La remisión de la publicidad deberá hacerse observando las siguientes reglas:

- i. Las piezas publicitarias serán remitidas antes de presentarse al público, y deberán radicarse en la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, con indicación del medio de comunicación que se va a utilizar, la frecuencia de la emisión, o la cantidad de volantes, folletos o similares que se van a imprimir.
- ii. La publicidad remitida a esta Superintendencia, podrá ser emitida o publicada en medios de comunicación, solamente si cumple a cabalidad con los ajustes ordenados por esta autoridad en desarrollo del control preventivo.
- iii. La emisión o publicación en cualquier medio de comunicación de alguna pieza publicitaria sin que se haya surtido el control preventivo por parte de esta autoridad, así como la inobservancia de los ajustes ordenados por la Dirección, darán lugar a las sanciones previstas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.
- iv. El control preventivo del que trata la presente orden administrativa, únicamente opera respecto de la publicidad que se vaya a emitir o publicar con posterioridad a la comunicación de la presente resolución.
- v. Esta Dirección efectuará el control preventivo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de las piezas publicitarias.

3. **REMITIR**, respecto de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>165</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>166</sup>, FIOTTI<sup>167</sup>, DINI ESTIBAS<sup>168</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>169</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>170</sup> y FIOTTI<sup>171</sup>, lo siguiente:

<sup>152</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>153</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>154</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>155</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>156</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>157</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>158</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>159</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>160</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>161</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>162</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>163</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>164</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>165</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>166</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>167</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>168</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>169</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

- i. La relación de ventas de los productos comercializados en dichos establecimientos de comercio con anterioridad al cambio de propietario de los mismos -por cada uno de los establecimientos de comercio-, y cuya fecha estimada de entrega haya sido programada para fecha posterior a dicho cambio. Para cada uno de los establecimientos de comercio, las sociedades propietarias de ellos, deberán indicar lo siguiente:
- a) Los tiempos de entrega informados a los consumidores en cada caso.
  - b) La fecha en que efectivamente fueron entregados o van a ser entregados -según corresponda- cada uno de los productos.
  - c) Esta información debe ser presentada en medio magnético formato Excel (.xls), dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo, y deberá radicarse en la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, indicando mínimo la siguiente información:
    - o Nombre del consumidor y sus datos de contacto<sup>172</sup>.
    - o Producto adquirido (debidamente identificado e identificable).
    - o Fecha de venta.
    - o Tiempo de entrega informado (fecha de entrega indicada al consumidor).
    - o Fecha de entrega efectiva del producto.
    - o Las observaciones a que haya lugar.
  - d) El incumplimiento de la remisión de la información en cuestión, dará lugar a las sanciones previstas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.
- ii. La relación de ventas de los productos comercializados en dichos establecimientos de comercio con posterioridad al cambio de propietario de los mismos -por cada uno de los establecimientos de comercio-, y que se encuentren pendiente de ser entregados. Para cada uno de los establecimientos de comercio, las sociedades propietarias de ellos, deberán indicar lo siguiente:
- a) Los tiempos de entrega informados a los consumidores en cada caso.
  - b) La fecha en que efectivamente fueron entregados o van a ser entregados -según corresponda- cada uno de los productos.
  - c) Esta información debe ser presentada en medio magnético formato Excel (.xls), mensualmente a partir de la comunicación del presente acto administrativo, debiendo radicarse en la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio el último día hábil de cada mes, mientras la presente orden se encuentre vigente, indicando mínimo la siguiente información:
    - o Nombre del consumidor y sus datos de contacto<sup>173</sup>.
    - o Producto adquirido (debidamente identificado e identificable).
    - o Fecha de venta.
    - o Tiempo de entrega informado (fecha de entrega indicada al consumidor).
    - o Fecha de entrega efectiva del producto.
    - o Las observaciones a que haya lugar.

<sup>170</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>171</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>172</sup> Los datos personales suministrados serán debidamente custodiados de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.

<sup>173</sup> Los datos personales suministrados serán debidamente custodiados de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

- d) El incumplimiento de la remisión de la información en cuestión, dará lugar a las sanciones previstas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.
4. **REMITIR**, respecto de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>174</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>175</sup>, FIOTTI<sup>176</sup>, DINI ESTIBAS<sup>177</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>178</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>179</sup> y FIOTTI<sup>180</sup>, lo siguiente:
- i. La relación de solicitudes de efectividad de garantía que por cualquier medio hayan sido efectuadas por los consumidores con anterioridad al cambio de propietario de los mismos -por cada uno de los establecimientos de comercio-, y cuya fecha estimada de reparación, cambio o devolución del dinero pagado por ellos haya sido programada para fecha posterior a dicho cambio. Para cada uno de los establecimientos de comercio, las sociedades propietarias de ellos, deberán indicar lo siguiente:
- a) Los tiempos de entrega informados a los consumidores en cada caso.
- b) La fecha en que efectivamente fueron entregados o van a ser entregados cada uno de los productos, bien sea reparados, nuevos, o fecha en la que se efectuó la devolución del precio del producto, según corresponda.
- c) Esta información debe ser presentada en medio magnético formato Excel (.xls), dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo, y deberá radicarse en la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio. A dicha relación, deberá anexarse la copia de las solicitudes que se hayan recibido por cualquier medio, indicando mínimo la siguiente información:
- o Nombre del consumidor y sus datos de contacto<sup>181</sup>.
  - o Objeto de la solicitud (explicación del caso expuesto por el consumidor).
  - o Fecha en que se recibió la solicitud.
  - o Estado del trámite.
  - o Fecha en que se resuelve la solicitud del consumidor.
  - o Sentido en el que se resuelve la solicitud del consumidor (se atiende la solicitud de manera positiva o negativa).
- d) El incumplimiento de la remisión de la información en cuestión, dará lugar a las sanciones previstas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.
- ii. La relación de solicitudes de efectividad de garantía que por cualquier medio hayan sido efectuadas por los consumidores con posterioridad al cambio de propietario de los mismos -por cada uno de los establecimientos de comercio-, y que se encuentren pendiente de ser reparados, cambiados, o devuelto el dinero pagado por ellos. Para cada uno de los establecimientos de comercio, las sociedades propietarias de ellos, deberán indicar lo siguiente:
- a) Los tiempos de entrega informados a los consumidores en cada caso.

<sup>174</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>175</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>176</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>177</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>178</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>179</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>180</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>181</sup> Los datos personales suministrados serán debidamente custodiados de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

- b) La fecha en que efectivamente fueron entregados o van a ser entregados cada uno de los productos, bien sea reparados, nuevos, o fecha en la que se efectuó la devolución del precio del producto, según corresponda.
  - c) Esta información debe ser presentada en medio magnético formato Excel (.xls), mensualmente a partir de la comunicación del presente acto administrativo, debiendo radicarse en la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio el último día hábil de cada mes, mientras la presente orden se encuentre vigente. A dicha relación, deberá anexarse la copia de las solicitudes que se hayan recibido por cualquier medio, indicando mínimo la siguiente información:
    - o Nombre del consumidor y sus datos de contacto<sup>182</sup>.
    - o Objeto de la solicitud (explicación del caso expuesto por el consumidor).
    - o Fecha en que se recibió la solicitud.
    - o Estado del trámite.
    - o Fecha en que se resuelve la solicitud del consumidor.
    - o Sentido en el que se resuelve la solicitud del consumidor (se atiende la solicitud de manera positiva o negativa).
  - d) El incumplimiento de la remisión de la información en cuestión, dará lugar a las sanciones previstas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.
5. **REMITIR** para revisión de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, el manual o documento que contenga el procedimiento y manejo de peticiones, quejas y reclamos, que hayan dispuesto las sociedades **SOMATI S.A.S.** identificada con NIT 900.342.514-6, en calidad de propietaria de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>183</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>184</sup>, FIOTTI<sup>185</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>186</sup> y FIOTTI<sup>187</sup>, **RUPEROL NEW S.A.S.** identificada con NIT 900.886.111-6, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio DINI ESTIBAS<sup>188</sup>, y **UTARESA S.A.S.** identificada con NIT 900.724.585-9, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio BRUNATI INTERIOR<sup>189</sup>. Dicho documento deberá radicarse en la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la comunicación del presente acto administrativo.
6. **REPORTAR**, respecto de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>190</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>191</sup>, FIOTTI<sup>192</sup>, DINI ESTIBAS<sup>193</sup>, BRUNATI INTERIOR<sup>194</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>195</sup> y FIOTTI<sup>196</sup>, lo siguiente:
- i. Cualquier cambio realizado en su propiedad, indicando el nombre y NIT del antiguo y del nuevo propietario, y la fecha en que se surtió tal modificación.

<sup>182</sup> Los datos personales suministrados serán debidamente custodiados de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.

<sup>183</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>184</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>185</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>186</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>187</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>188</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>189</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>190</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>191</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>192</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>193</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>194</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

<sup>195</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>196</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

- ii. Cualquier cambio realizado en su razón social, indicando el nombre de la antigua y de la nueva razón social, la fecha en que se surtió tal modificación.
7. **REPORTAR** la creación de cualquier establecimiento de comercio dedicado a la comercialización de muebles y todos los accesorios relacionados con ellos, o similares, indicando el nombre y número de matrícula mercantil del mismo, así como la fecha de su creación.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio pone de presente que podrá hacer requerimientos adicionales, acompañamiento a los consumidores y vigilancia administrativa sobre la información reportada por las sociedades **SOMATI S.A.S.** identificada con NIT 900.342.514-6, en calidad de propietaria de los establecimientos de comercio MUEBLES FIOTTI OUTLET<sup>197</sup>, MUEBLES FIOTT<sup>198</sup>, FIOTTI<sup>199</sup>, ACCESORIOS DINI<sup>200</sup> y FIOTTI<sup>201</sup>, **RUPEROL NEW S.A.S.** identificada con NIT 900.886.111-6, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio DINI ESTIBAS<sup>202</sup>, y **UTARESA S.A.S.** identificada con NIT 900.724.585-9, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio BRUNATI INTERIOR<sup>203</sup>, y de llegar a existir nuevos propietarios de dichos establecimientos de comercio durante la vigencia de la presente orden, lo propio a quienes ostenten tal calidad.

**ARTÍCULO SEGUNDO: COMUNICAR** por el medio más eficaz el contenido de la presente resolución a **SOMATI S.A.S.** identificada con NIT 900.342.514-6, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que en contra de lo decidido no procede ningún recurso.

**ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR** por el medio más eficaz el contenido de la presente resolución a **RUPEROL NEW S.A.S.** identificada con NIT 900.886.111-6, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que en contra de lo decidido no procede ningún recurso.

**ARTÍCULO CUARTO: COMUNICAR** por el medio más eficaz el contenido de la presente resolución a **UTARESA S.A.S.** identificada con NIT 900.724.585-9, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que en contra de lo decidido no procede ningún recurso.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los

**29 DIC 2016**

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,

  
MARÍA CAROLINA CORCIÓN MORALES

<sup>197</sup> MATRÍCULA No.: 02225658.

<sup>198</sup> MATRÍCULA No.: 02185397.

<sup>199</sup> MATRÍCULA No.: 01221425.

<sup>200</sup> MATRÍCULA No.: 01554625.

<sup>201</sup> MATRÍCULA No.: 01977019.

<sup>202</sup> MATRÍCULA No.: 02447811.

<sup>203</sup> MATRÍCULA No.: 01220618.

Por la cual se adoptan medidas necesarias para evitar que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores

**COMUNICACIONES:**

**Sociedad:** SOMATI S.A.S.  
Identificación: NIT 900.342.514-6  
Representante Legal: Roberto Macías Bello  
Identificación: C.C. No. 79.185.021  
Dirección: Carrera 13 No. 98-21  
Ciudad: Bogotá D.C.  
Correo electrónico: empresarial.2011x@gmail.com

**Sociedad:** RUPEROL NEW S.A.S.  
Identificación: NIT 900.886.111-6  
Representante Legal: Daniel Enrique Delgado Forero  
Identificación: C.C. No. 80.443.749  
Dirección: Carrera 7 No. 116-94 Local 1-20 Bello Horizonte  
Ciudad: Santa Marta (Magdalena)  
Correo electrónico: jart.contador@gmail.com

**Sociedad:** UTARESA S.A.S.  
Identificación: NIT 900.724.585-9  
Representante Legal: Rafael Antonio Fonseca Bernal  
Identificación: C.C. No. 17.191.781  
Dirección: Carrera 13 No. 98-21  
Ciudad: Bogotá D.C.  
Correo electrónico: companiasnewage2012@gmail.com

MTPH / MCCM