

SUPERINDUSTRIA SANCIONÓ A RAPPI POR INCUMPLIR ENTREGAS, GENERAR DOBLE COBRO A USUARIOS Y PERMITIR LA ENTREGA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS A MENORES DE EDAD, ENTRE OTRAS VIOLACIONES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

- ***La multa que asciende a los mil doscientos cuarenta y cinco millones de pesos (\$1.245.000.000), fue confirmada por la Delegatura de Protección al Consumidor de la SIC, luego de resolver el recurso de apelación presentado por RAPPI S.A.S.***
- ***Entre las conductas sancionadas están la deficiencia en la calidad del servicio relacionadas con doble cobro a los consumidores, incumplimientos en la entrega y tiempos de entrega; no informar sobre la nocividad en la publicidad de bebidas alcohólicas y no implementar medidas suficientes para evitar la entrega de bebidas embriagantes a menores de edad.***
- ***La Superintendencia evidenció que RAPPI S.A.S., tiene la condición de proveedor, por lo que está sujeto al cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Estatuto del Consumidor, como calidad e idoneidad del servicio, responsabilidad por la información mínima que suministra a los consumidores, además de la obligación de protección de los niños, niñas y adolescentes en el comercio electrónico, entre otras.***

Bogotá D.C., 21 de marzo de 2023. La Superintendencia de Industria y Comercio SIC, en su rol de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, confirmó la sanción impuesta por la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor contra RAPPI S.A.S., por un valor de mil doscientos cuarenta y cinco millones de pesos (\$1.245.000.000).

La SIC en primer lugar, reiteró que **RAPPI S.A.S.**, tiene la condición de proveedor en los términos establecidos en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) por tal razón está llamada a cumplir las obligaciones descritas en los artículos 6, 23, 29, 30 y 52 de dicho Estatuto, relacionadas con la calidad e idoneidad del servicio, responsabilidad por la publicidad e información mínima que suministra a los consumidores, así como la obligación de protección de los niños, niñas y adolescentes en el comercio electrónico.

Luego de la valoración de las pruebas recaudadas en la investigación administrativa y que conllevó a la respectiva sanción, se encontró que **RAPPI S.A.S.**, había vulnerado las normas

de protección al consumidor relacionadas con la calidad del servicio al generar doble cobro a los consumidores, incumplimientos en la entrega y cancelaciones de pedidos.

En lo relacionado con la información y publicidad engañosa se verificó que **RAPPI S.A.S.** omitió la leyenda de advertencia en la publicidad de productos nocivos para la salud, dado que no incluyó en la publicidad de bebidas alcohólicas, información acerca de su nocividad ni se informaba acerca de las condiciones para su correcto consumo y sus contraindicaciones.

En ese mismo orden, frente a la falta de información sobre el tiempo de entrega de los productos, se encontró que **RAPPI S.A.S.**, no indicó a los consumidores que el tiempo suministrado para la entrega era un estimado, creando en ellos la expectativa acerca de que los tiempos informados son precisos, por lo que se consideró que se trata de información no veraz.

Finalmente, se observó que **RAPPI S.A.S.**, no implementó las medidas posibles para verificar la edad de los consumidores al momento de la entrega de productos nocivos para la salud, como son las bebidas alcohólicas.

Con base en lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio confirmó la sanción impuesta a **RAPPI S.A.S** el **3 de marzo de 2022, mediante la resolución No 10098.**

Contra esta decisión no procede ningún recurso.

*¡Superintendencia de Industria y Comercio,
confianza que construye progreso!*