



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 60028-- DE 2019

(05 NOV 2019

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos

Radicación N°. 18-256766

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales en especial las conferidas en el Decreto 4886 de 2011, la Ley 1480 de 2011, y la Ley 1437 de 2011

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que en virtud de lo establecido en los numerales 22, 39 y 62 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores, de la siguiente manera:

“Artículo 1. Funciones Generales. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la Ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...)

22. Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinente

(...)

39. Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de postales

(...)”.

SEGUNDO: Que por otra parte, el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 establece dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al consumidor lo siguiente:

“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.

(...)

4. Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor.

(...)”

6 0 0 2 8 - - -
Por la cual se inicia investigación administrativa mediante
formulación de cargos

TERCERO: Que en el artículo 1 de la Ley 1480 de 2011, "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones" se definieron los principios orientadores de la materia, 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:

(...)

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.

(...)"

CUARTO: Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011, establece como objeto del Estatuto del Consumidor, 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."

QUINTO: Que el Estatuto del Consumidor reguló, entre otras cosas, el derecho de los consumidores a recibir productos de calidad, una información adecuada, protección contra la publicidad engañosa y derecho a la reclamación, así:

"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."* (Negritas y subrayado fuera del original).

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos

"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:

(...)

1.3. **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.

1.6. **Protección contractual:** Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente Ley.

(...)"

SEXTO: Que en ejercicio de sus facultades otorgada en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 12 de Decreto 4886 de 2011, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, mediante Resolución N.º. 40212 de 28 de agosto de 2019, ordenó a RAPPI S.A.S., lo siguiente:

"1. INDICAR a los consumidores, de forma previa a la aceptación de la oferta realizada a través de la plataforma de comercio electrónico APP RAPPI y la página web <http://www.sic.co/>, la procedencia del derecho de retracto y de reversión de pago en transacciones realizadas por comercio electrónico.

2. INCLUIR en la plataforma de comercio electrónico APP RAPPI y en la página web <https://www.rappi.com.co/>, un enlace visible y fácilmente identificable que le permita al consumidor ingresar a la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio <http://www.sic.gov.co/>, según lo establecido en el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

3. DISPONER en la plataforma de comercio electrónico APP RAPPI y en la página web <https://www.rappi.com.co/>, de mecanismos de recepción de peticiones, quejas y reclamos, debidamente documentados, al alcance de los consumidores, en los que se garantice, además de la interposición de las PQR con constancia de fecha y hora de la radicación de la misma, el acceso a la información relacionada con su trámite, su tiempo de respuesta y de solución, así como la posibilidad de acudir a las autoridades competentes en caso de sentir vulnerados los derechos de consumidor.

4. AJUSTAR las cláusulas los términos y Condiciones y otros documentos donde se establezcan aspectos relacionados con la comercialización de bienes o servicios a través de la plataforma de comercio electrónico, de manera que se de cumplimiento a todas las obligaciones establecidas en el Estatuto del Consumidor, en el sentido de no excluir la responsabilidad del proveedor de las obligaciones que por ley le corresponden, no establecer la renuncia de los derechos del consumidor, no presumir su manifestación de voluntad, no restringir la posibilidad de hacer efectivas las garantías y garantizar las vueltas exactas.

5. INCORPORAR en toda su propaganda comercial con incentivos, la información relacionada con los términos y condiciones para acceder a los mismos.

6. INFORMAR en la plataforma de comercio electrónico APP RAPPI y en la página web <https://www.rappi.com.co/>, el precio total de los productos, incluyendo todos los impuestos, costos, y gastos que debe pagar el consumidor para adquirirlos, sin que sea posible la modificación posterior al momento de aceptar la orden de compra dada por el consumidor. Lo anterior, sin perjuicios de que, habiéndose hecho efectiva la transacción, se llegare a anunciar 2 o más precios, el consumidor sólo estará obligado a pagar el precio más bajo".

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos

7. INSTAR a RAPPI S.A.S. para que en los acuerdos de cooperación celebrados con sus aliados comerciales, se establezca de manera clara la intervención de cada uno de los suscriptores del acuerdo, frente a la efectividad de la garantía.

Parágrafo: RAPPI S.A.S., deberá acreditar el cumplimiento de la orden impartida, ante la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo”.

SÉPTIMO: Que la Resolución N°. 40212 de 28 de agosto de 2019 “por la cual se imparte una orden administrativa”, fue comunicada a **RAPPI S.A.S.** el día 29 de agosto de 2019, y, en consecuencia, el término para acreditar el cumplimiento de la orden impartida, vencía el 10 de octubre de 2019.

OCTAVO: Que, encontrándose dentro del término concedido en la Resolución N°. 40212 de 28 de agosto de 2019, **RAPPI S.A.S.** presentó escrito con radicación N°. 18-256766-00032 del 9 de octubre de 2019, con asunto “Acreditación de cumplimiento de la orden administrativa impartida mediante la Resolución 40212 de 2019”, exponiendo sus argumentos relacionado con el cumplimiento de la orden y aportando CD contentivo de los siguientes anexos:

“1. Anexo 1: Acreditación de la inclusión de la explicación sobre la forma como opera del derecho de retracto y de reversión de pago en transacciones realizadas por comercio electrónico.

2. Anexo 2: Evidencia del enlace visible y fácilmente identificable que le permita al usuario ingresar a la página web de la SIC.

3. Anexo 3: Evidencia de la adopción de mecanismo de recepción de peticiones, quejas y reclamos.

4. Anexo 4: Evidencia del ajuste a las cláusulas de los términos y condiciones.

5. Anexo 5: Evidencia de las piezas publicitarias donde se incluye la leyenda “Aplican Términos & Condiciones”.

6. Anexo 6: Muestra de la propaganda comercial.

7. Anexo 7: Evidencia de la información sobre el precio total de los productos, incluyendo todos los impuestos, costes y gastos que debe pagar el usuario”.

NOVENO: Que dentro de un análisis de la información y documentación allegada, esta Dirección evidencia frente a **RAPPI S.A.S.**, identificada con NIT. 900843898-9, el cumplimiento de las órdenes contenidas en los numerales 2 y 5 de la parte resolutive de la Resolución N°. 40212 de 28 de agosto de 2019, así:

9.1. La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en el numeral 2° de la parte resolutive de la Resolución N°. 40212 de 28 de agosto de 2019, ordenó a **RAPPI S.A.S.**, lo siguiente:

“2. **INCLUIR** en la plataforma de comercio electrónico APP **RAPPI** y en la página web <https://www.rappi.com.co/>, un enlace visible y fácilmente identificable que le permita al consumidor ingresar a la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio <http://www.sic.gov.co/>, según lo establecido en el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011”.

Al respecto, **RAPPI S.A.S.** reiteró que la Ley 1480 de 2011, no exige a las plataformas de contacto contar con este enlace, a diferencia de lo exigido para quienes, siendo expendedores o proveedores de bienes y servicios, hacen uso de mecanismos de comercio electrónico. No obstante lo anterior, señala que para dar cumplimiento a lo ordenado por esta Superintendencia, procedió a realizar un ajuste en la Plataforma Virtual, incluyendo “...un botón directo a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio, es decir, un enlace visible y fácilmente identificable que le permita al Consumidor ingresar a la página web de esta entidad...”.

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos

Para acreditar el cumplimiento de la mencionada orden, la investigada allegó CD, en la carpeta denominada "anexo N°. 2", imágenes y videos que evidencian que en efecto, tanto en la APP RAPPI, como en la página web <https://www.rappi.com.co/>, se implementó un enlace visible y fácilmente identificable que le permite al consumidor ingresar a la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio <http://www.sic.gov.co/>.

Igualmente, esta Superintendencia realizó el 11 de octubre de 2019, visita administrativa de inspección a la página web <https://www.rappi.com.co/> y a la aplicación móvil APP RAPPI, verificando que en efecto, existe un enlace visible y fácilmente identificable que le permite al consumidor ingresar al portal de la Superintendencia de Industria y Comercio (folio 240 CD 1 video 20191011-151033 minuto 1:56 y CD 2 video 1570794447 minuto 26:03).

Así las cosas, esta Dirección considera acreditado el cumplimiento de la orden impartida en el numeral 2° de la parte resolutive de la Resolución N°. 40212 de 28 de agosto de 2019.

9.2. De la misma manera, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en el numeral 5° de la parte resolutive de la Resolución N°. 40212 de 28 de agosto de 2019, ordenó a RAPPI S.A.S., lo siguiente:

"5. INCORPORAR en toda su propaganda comercial con incentivos, la información relacionada con los términos y condiciones para acceder a los mismos".

Frente a este punto, **RAPPI S.A.S.** señaló que siempre incluye en sus piezas publicitarias y en la propaganda comercial, los términos y condiciones para acceder a los incentivos. Igualmente indicó, que "En tanto se trata de una instrucción que se cumple con la cotidiana emisión de la propaganda comercial, y si bien, resaltamos, esto no es propio de las plataformas de contacto, llamamos la atención en el hecho de que se hace imposible acreditar de forma continua y permanente el cumplimiento de la orden definitiva".

Para soportar sus afirmaciones, **RAPPI S.A.S.** anexó 2 imágenes de pantallazos que corresponden a propagandas comerciales con incentivos, en las que se indican los términos y condiciones para acceder a los mismos:

Imagen 1 CD carpeta "Anexo 5" "Imagen 1"



80028---

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante
formulación de cargos

Imagen 2 CD carpeta "Anexo 5" "Imagen 3"



Así pues, esta Dirección evidencia que las propagandas comerciales aportadas por **RAPPI S.A.S.** (CD carpeta "Anexo 5" "Imagen 1"), cumplen con la información exigida para la propaganda comercial con incentivos, en la medida en que se indican las condiciones de tiempo, modo y lugar para acceder al incentivo y en los casos en que cuando la información no se encuentra contenida en la propaganda, se señala el link donde se pueden conocer los términos y condiciones.

Igualmente, esta Superintendencia en visita del el 11 de octubre de 2019, verificó en la página web <https://www.rappi.com.co/>, los términos y condiciones de las promociones y ofertas vigentes para la mencionada fecha, evidenciando que en todas ellas se indican las condiciones de tiempo, modo y lugar para acceder a las mismas (folio 240 CD 2 video 1570794447, minutos 29:18, 31:22, 32:21, 35:37 y 38:08).

En consecuencia, esta Dirección dará por acreditado el cumplimiento de la orden contenida en el numeral 5° de la parte resolutive de la Resolución N.º. 40212 de 28 de agosto de 2019, no sin antes indicar que en ejercicio de las facultades de inspección vigilancia y control, esta Superintendencia, podrá en cualquier momento, evaluar otras promociones que ofrezca la mencionada sociedad y la publicidad a través de la cual se anuncia.

DÉCIMO: Que así mismo, del análisis preliminar de la información y documentación allegada por RAPPI S.A.S., en el escrito con radicado N.º. 18-256766-00032, esta Dirección realiza, frente a **RAPPI S.A.S.**, identificada con NIT. 900843898-9, la siguiente imputación:

10.1. Imputación fáctica única: Presunto incumplimiento a las órdenes impartidas por la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor en ejercicio de las facultades otorgadas en los artículos 59 (numeral 9) y 61 de la Ley 1480 de 2011 y en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011.

Que el artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, fijando en su numeral 1, la siguiente:

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

6 0 0 2 8 - - -
Por la cual se inicia investigación administrativa mediante
formulación de cargos

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.

(...)"

Que el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 le otorga a la Superintendencia de Industria y Comercio facultades administrativas en materia de protección al consumidor, entre las cuales se encuentran:

"Artículo 59. Facultades Administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. La Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

(...)

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

(...)"

Así mismo, el artículo 61 de la misma ley, fija las causales en virtud de las cuales la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra facultada para imponer las sanciones a que haya lugar, así:

"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:

(...)"

10.1.1. La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en el numeral 1° de la parte resolutoria de la Resolución N°. 40212 de 28 de agosto de 2019, ordenó a RAPPi S.A.S., lo siguiente:

"1. INDICAR a los consumidores, de forma previa a la aceptación de la oferta realizada a través de la plataforma de comercio electrónico APP RAPPi y la página web <http://www.sic.co/>, la procedencia del derecho de retracto y de reversión de pago en transacciones realizadas por comercio electrónico".

Al respecto, **RAPPi S.A.S.** (en adelante la investigada) manifestó en su escrito de "acreditación de cumplimiento de la orden administrativa", que Rappi es una plataforma virtual, compuesta por una página web y una aplicación para dispositivos móviles, a través de la cual se conectan Aliados Comerciales, Rappitenderos y/o "Mandatarios" y Usuarios, con el fin de adquirir, comercializar y proveer distintos tipos de servicios y que Rappi S.A.S. es sólo una plataforma que funge como intermediaria entre los sujetos señalados.

Así mismo indicó que, en relación con el derecho de retracto, realizó los ajustes en la plataforma, en el sentido de hacer más visible el botón a través del cual es posible ejercer dicho derecho. Señaló que en atención a que Rappi S.A.S. es sólo una plataforma de contacto, dicho derecho únicamente es procedente en relación con los productos que Rappi comercializa directamente a los usuarios, es decir, cuando se **"retracte de la compra de la membresía de Rappi Prime"**.

Frente a los demás productos que se exhiben en la plataforma, **RAPPi S.A.S.** indicó que dado que no son comercializados por Rappi, sino por los aliados comerciales, no es posible que Rappi S.A.S. defina las condiciones en las que aplica el derecho de retracto.

Como soportes para acreditar el cumplimiento a lo ordenado por esta Dirección, la sociedad aportó un DC, en cuya carpeta denominada "anexo N°. 1" se observan pantallazos y un video, de la ruta que debe seguir el usuario de la APP RAPPi, para "ejercer el derecho de retracto" a través del centro

60028---

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante
formulación de cargos

de ayuda, en el que al dar click en "derecho de retracto" se dispone de la siguiente información:

Imagen 3 (CD carpeta "Anexo 1")

Igualmente, en el referido CD, en la carpeta denominada "anexo N.º. 1", "Derecho de retracto y reversión de pago" la investigada anexó el siguiente texto:

**"Superintendencia de Industria y Comercio.
Dirección de Protección del Consumidor**

REF: Resolución 40212 de 2019

¿Cómo solicitar el derecho de retracto y/o la reversión del pago?

- (i). Derecho de Retracto**
- (ii). Solicitar reversión del pago**

Derecho de Retracto

¿Qué es el derecho de retracto?

El derecho de retracto es la posibilidad que tiene todo consumidor de solicitar la devolución de la totalidad de su dinero del producto que adquirió directamente de un proveedor. El Consumidor podrá devolver el producto dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

¿Sobre qué productos aplica el derecho de retracto frente a Rappi?

Rappi solo comercializa la membresía de RappiPrime y este es el único producto sobre el cual aplica el derecho de retracto directamente frente a Rappi en caso de arrepentirse de la compra. En caso de ejercer el derecho de retracto, dentro del término legal para realizarlo, realizaremos el reverso a tu tarjeta de crédito tan pronto lo solicites conforme se explica mas abajo.

¿Cómo hago para ejercer el derecho de retracto frente a los Aliados Comerciales de Rappi?

La reclamación debe ser realizada dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la entrega del producto. El Consumidor debe presentar la factura del producto que adquirió ante el proveedor del producto. El producto debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo. La reclamación debe ser efectuada directamente ante el proveedor o vendedor del producto. No se efectúan cambios de prendas de vestir con algún tipo de arreglo, ropa interior, productos de belleza, cuidado personal, relojes, motos, colchones ni videojuegos.

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante
formulación de cargos

En el caso de productos que requieran armado, ya sea por parte del cliente o por parte de un técnico indicado por la marca, el derecho de retracto sólo se podrá hacer efectivo si el producto no ha sido desembalado y se mantiene en su embalaje original.

¿Cómo ejercer el derecho de retracto?

Rappi no comercializa productos directamente a los Consumidores salvo por la membresía RappiPrime. Rappi solo actúa como un portal de contacto entre Consumidores y proveedores de bienes y servicios. Todos los productos que ves reflejados y exhibidos en la plataforma son comercializados por nuestros Aliados Comerciales.

Para todos los productos que adquieras de los Aliados Comerciales a través de Rappi, podrás ejercer tu derecho de retracto frente al proveedor o vendedor del producto de la siguiente manera:

El Consumidor deberá acercarse con la factura de venta directamente a la tienda o punto de venta del proveedor o vendedor del producto en los casos donde sea procedente y exigible según los parámetros de la Ley 1480 de 2011.

Reversión del pago

En caso de solicitar la reversión del pago esta se realizará al mismo método de pago utilizado por este para la compra o, en caso de haber aceptado un método diferente, será regresado donde se indique siempre y cuando sea posible. En caso de que el pago se haya realizado con tarjeta de crédito, el reverso del pago podrá verse reflejado hasta treinta (30) días después de haber solicitado la reversión. Esto depende de la entidad bancaria de la que sea cliente el Consumidor. Para los pagos realizados en dinero en efectivo, el pago se realizará a la cuenta de ahorros o corriente indicada por el Consumidor en un plazo de treinta (30) días.

El cliente deberá pagar el valor del envío en caso de devolución del producto al proveedor o vendedor de este”.

Así las cosas, luego de evaluada la información y documentación allegada por la investigada, esta Dirección considera respecto de la orden N.º 1 impartida mediante la Resolución N.º 40212 de 28 de agosto de 2019, que **RAPPI S.A.S.** presuntamente, no dio cumplimiento a lo ordenado, dado que, frente al derecho de retracto, limitó su procedencia únicamente frente a la membresía de “RappiPrime”. Así mismo, para el ejercicio del mencionado derecho, **RAPPI S.A.S.** exige presentación de la factura, vulnerando lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011 que señala prohibición expresa en relación con exigir facturas o equivalentes para hacer valer los derechos contenidos en el Estatuto del Consumidor.

Igualmente, no aportó evidencia que soporte que se les informe a los consumidores, previa a la aceptación de las ofertas realizadas a través de la plataforma de comercio electrónico “la procedencia del derecho de retracto y de reversión de pago en transacciones realizadas por comercio electrónico”.

De conformidad con lo anterior, **RAPPI S.A.S.** presuntamente, no dio cumplimiento a lo ordenado por esta Dirección, en la orden N.º 1 impartida mediante la Resolución N.º 40212 de 28 de agosto de 2019.

10.1.2. La Dirección de investigaciones de Protección al Consumidor, en el numeral 3º de la parte resolutive de la Resolución N.º 40212 de 28 de agosto de 2019, ordenó a **RAPPI S.A.S.**, lo siguiente:

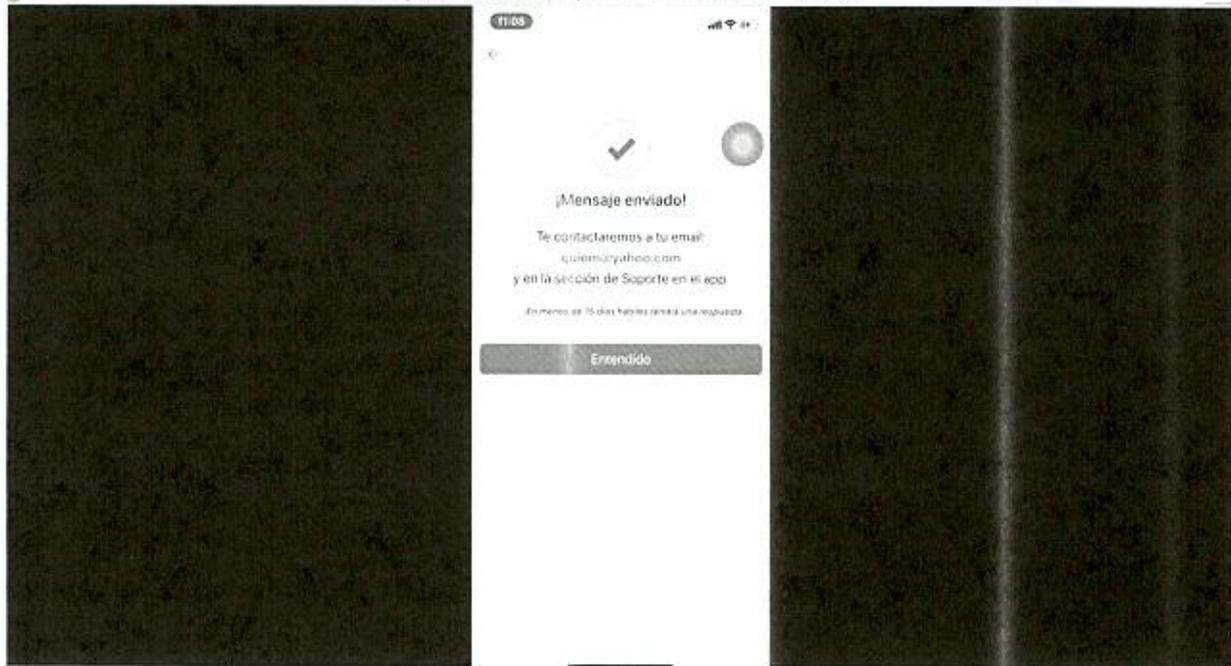
“3. DISPONER en la plataforma de comercio electrónico APP **RAPPI** y en la página web <https://www.rappi.com.co/>, de mecanismos de recepción de peticiones, quejas y reclamos, debidamente documentados, al alcance de los consumidores, en los que se garantice, además de la interposición de las PQR con constancia de fecha y hora de la radicación de la misma, el acceso a la información relacionada con su trámite, su tiempo de respuesta y de solución, así como la posibilidad de acudir a las autoridades competentes en caso de sentir vulnerados los derechos de consumidor”.

Frente a este punto, **RAPPI S.A.S.** manifestó nuevamente, que la Ley 1480 de 2011, no exige a las plataformas de contacto, contar con estos enlaces y accesos. No obstante lo anterior, indicó que en aras de dar cumplimiento a lo ordenado, procedió a realizar unos ajustes, tanto en la página web como en la aplicación para dispositivos móviles de la plataforma, mediante el botón visible denominado “Centro de Ayuda” en el cual se puede interponer cualquier tipo de PQR.

6 0 0 2 8 - - -
 Por la cual se inicia investigación administrativa mediante
 formulación de cargos

Para acreditar el cumplimiento, **RAPPI S.A.S.**, en el CD que adjuntó en el escrito de 9 de octubre de 2019, en la carpeta denominada "Anexo 3", allegó videos y capturas de pantalla, de cómo opera el botón denominado "Centro de Ayuda". Así, en el anexo 3, video 1, se evidencia que los usuarios de la APP RAPPI que ingresen al centro de ayuda, pueden enviar un mensaje manifestando la causa de su petición, queja o reclamo. Una vez enviado el mensaje, se señala al usuario que será contactado a su email, en la sección de soporte en la app. Adicionalmente se le informa que en menos de 15 días hábiles, tendrá una respuesta:

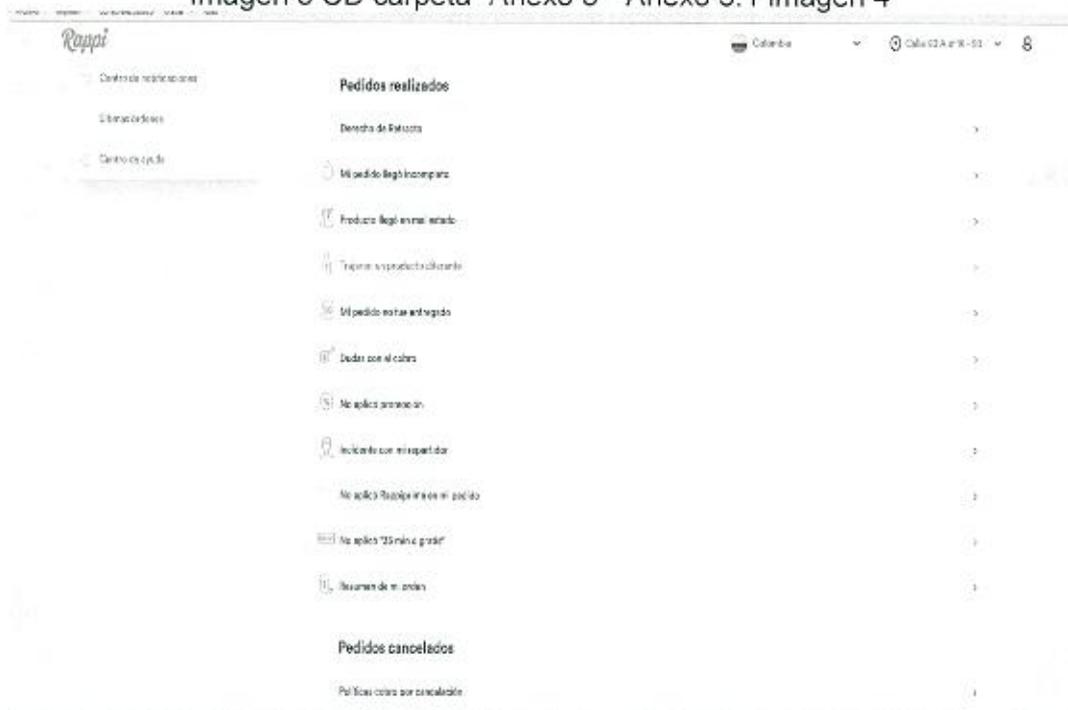
Imagen 4 CD carpeta "Anexo 3" "video 1"



Así mismo, en el "Anexo 3" "video 2" se evidencia que el usuario recibe el correo electrónico por parte de soporte rappi, en el que queda constancia de la fecha y hora de la PQR.

Igualmente, y en relación con la página web, se allegaron 5 imágenes, en las que se evidencia que en la página web de Rappi, existe igualmente el botón "Centro de Ayuda", y que los usuarios pueden interponer su petición, queja o reclamo:

Imagen 5 CD carpeta "Anexo 3" "Anexo 3.1 imagen 4"



60028---

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante
formulación de cargos

De conformidad con lo anterior, esta Dirección evidencia que RAPPI S.A.S., aparentemente, dio cumplimiento parcial a lo ordenado en el numeral 3 de la Resolución N°. 40212 de 28 de agosto de 2019, pues no se evidencia en los mecanismos de recepción de peticiones, quejas y reclamos, que le mismo permita al usuario, de manera posterior a la recepción de la PQR, el acceso a la información relacionada con su trámite.

10.1.3. La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en el numeral 4° de la parte resolutive de la Resolución N°. 40212 de 28 de agosto de 2019, ordenó a RAPPI S.A.S., lo siguiente:

"4. AJUSTAR las cláusulas los términos y Condiciones y otros documentos donde se establezcan aspectos relacionados con la comercialización de bienes o servicios a través de la plataforma de comercio electrónico, de manera que se de cumplimiento a todas las obligaciones establecidas en el Estatuto del Consumidor, en el sentido de no excluir la responsabilidad del proveedor de las obligaciones que por ley le corresponden, no establecer la renuncia de los derechos del consumidor, no presumir su manifestación de voluntad, no restringir la posibilidad de hacer efectivas las garantías y garantizar las vueltas exactas".

En consideración a la presente orden, **RAPPI S.A.S.** señaló que no comparte la visión de esta Dirección, y que de manera expresa "rechaza el hecho que la entidad asuma que es Rappi quien comercializa los bienes y/o servicios".

Igualmente señala que en atención a lo ordenado por la Superintendencia, los términos y condiciones de la aplicación, fueron actualizados en la plataforma virtual Rappi y que las modificaciones fueron comunicadas a los usuarios a través de correo electrónico. El modelo del mensaje difundido fue el siguiente:

Imagen 4 CD carpeta "Anexo 4" "Anexo 4, modelo mensaje"



Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos

Ahora bien, frente a los ajustes concretos realizados en los términos y condiciones, **RAPPI S.A.S.** indicó:

“(i) Se ajustó el literal f) del capítulo denominado “Descripción del Servicio”:

“Rappi se reserva el derecho de incrementar, hasta en un diez (10%), los precios de los productos exhibidos en las tiendas físicas de sus aliados. El usuario reconoce y acepta la anterior condición e igualmente tampoco realizará ningún tipo de reclamación frente a Rappi por cobros adicionales a los precios que se vean reflejados en facturas de venta. los valores adicionales serán cobrados a título de “tasa de servicio/service fee/taxa de servicio” por el uso de la plataforma virtual. En caso de requerir la entrega de la factura de compra deberá requerir al Mandatario para que le haga entrega de ésta”.

De ahora en adelante regirá de la siguiente manera:

*“En caso de que un Aliado Comercial le cobre una tasa de servicio a Rappi para poder operar su negocio, los precios de los productos que comercializa el Aliado incrementarán. **Siempre que esto pase deberás aceptar el precio adicional.** Recuerda que Rappi no comercializa productos de sus Aliados Comerciales. En caso de requerir la factura de venta, deberás solicitarla al Rappitendero en el desarrollo de tu orden”.*

“(ii). Se ajustaron los párrafos segundo y tercero del literal g) del capítulo denominado “Descripción del Servicio”:

“En caso que el Consumidor pague su orden en efectivo y el Mandatario no pueda devolverle el cambio, Rappi se hará responsable y le cargará créditos o saldo en RappiPay a su cuenta en la plataforma virtual por el valor correspondiente.

En caso de que por cualquier motivo el Consumidor solicite una devolución de su dinero, este será

cargado y devuelto en saldo RappiPay a su favor.

De ahora en adelante regirá de la siguiente manera:

“Al elegir como método de pago el dinero en efectivo, te solicitaremos una aceptación previa para recibir el cambio en “SaldoPay” o en Rappicréditos. En caso de no aceptar esta condición, deberás realizar el pago con tarjeta de crédito o cancelar la transacción”.

“(iii) Se ajustó el capítulo denominado “Derecho de retracto”

“Debido a que los productos que se comercializan a través de la Plataforma son productos perecederos, el Operador informa a los Consumidores que los Mandatarios no se encuentran obligados a otorgar el derecho de retracto consagrado en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.

El derecho de retracto no aplica en razón a los servicios prestados por los Mandatarios”.

De ahora en adelante regirá de la siguiente manera:

Derecho de retracto

Rappi no comercializa productos directamente a los consumidores salvo por la membresía Rappi Prime. Rappi solo actúa como un portal de contacto entre Consumidores y proveedores de bienes y servicios. Todos los productos que ves reflejados y exhibidos en la plataforma son comercializados por nuestros Aliados Comerciales.

Para todos los productos que adquieras de los Aliados Comerciales a través de Rappi, podrás ejercer tu derecho de retracto frente al proveedor o vendedor del producto de la siguiente manera:

El consumidor deberá acercarse con la factura de venta directamente a la tienda o punto de venta del proveedor o vendedor del producto en los casos donde sea procedente y exigible según los parámetros de la Ley 1480 de 2011.

Reversión de pago

En caso de solicitar la reversión del pago esta se realizará al mismo método de pago utilizado por este para la compra o, en caso de haber aceptado un método diferente, será regresado donde se indique siempre y cuando sea posible. En caso de que el pago se haya realizado con tarjeta de crédito, el reverso del pago podrá verse reflejado hasta treinta (30) días después de haber solicitado la reversión. Esto depende de la entidad bancaria de la que sea cliente el consumidor. Para los pagos realizados en dinero en efectivo, el pago se realizará a la cuenta de ahorros o corriente indicada por el consumidor en un plazo de treinta (30) días.

El cliente deberá pagar el valor del envío en caso de devolución del producto al proveedor o vendedor de este”.

60028---

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante
formulación de cargos

De conformidad con lo anterior, esta dirección evidencia que aunque algunos aparte de los términos y condiciones fueron ajustados, se siguen manteniendo estipulaciones en las que presuntamente se excluye la responsabilidad de RAPPI S.A.S. en su calidad de proveedor, de las obligaciones que por ley le corresponden, se establece la renuncia de los derechos del consumidor, se presume la manifestación de voluntad del usuario, se restringe la posibilidad de hacer efectivas las garantías y garantizar las vueltas exactas.

10.1.4. La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en el numeral 6° de la parte resolutive de la Resolución N°. 40212 de 28 de agosto de 2019, ordenó a **RAPPI S.A.S.**, lo siguiente:

"6. INFORMAR en la plataforma de comercio electrónico APP RAPPI y en la página web <https://w.w.rappi.com.co/>, el precio total de los productos, incluyendo todos los impuestos, costos, y gastos que debe pagar el consumidor para adquirirlos, sin que sea posible la modificación posterior al momento de aceptar la orden de compra dada por el consumidor. Lo anterior, sin perjuicios de que, habiéndose hecho efectiva la transacción, se llegare a anunciar 2 o más precios, el consumidor sólo estará obligado a pagar el precio más bajo".

Al respecto, la investigada señaló que la orden, no es connatural a la figura de la plataforma de contacto que es Rappi. En dicho sentido argumentó, que Rappi no es quien define cuáles son los precios, costos, gastos, ni emolumentos que debe pagar el consumidor al aliado comercial y que los precios exhibidos, corresponde al valor de los productos conforme al precio disponible en la tienda del aliado comercial.

Igualmente señaló que es el usuario quien aprueba y acepta pagar el precio mostrado por el aliado y allegó como prueba, 6 imágenes de la secuencia de una compra. En la imagen 5 se evidencia que RAPPI S.A.S. discrimina el valor de los conceptos cobrados al usuario, así:

Imagen 7 CD carpeta "Anexo 6" "Imagen 5"

The screenshot shows a checkout screen on the Rappi app. At the top, it says 'Checkout' and 'PRIME'. Below that, there are buttons for 'Propina' with options for 50, 1000, 5000, and 10000. A question asks '¿Qué debemos hacer si no encontramos un producto?' with a right arrow. Below that, it says 'Número asociado de puntos' with a right arrow. The main section is titled 'Resumen' and lists the following items:

Costo de productos	\$29.777
Costo de Envío PRIME	\$3.800.50
Costo de Servicio	\$596
Propina	\$1.500
Descuento de productos	\$-287
Total	\$31.585

At the bottom, there is a button 'Enviar pedido' with the amount '\$31.585'.

Evaluada la evidencia y argumentos señalados por **RAPPI S.A.S.**, se tiene que si bien se informa al usuario "el precio total de los productos, incluyendo todos los impuestos, costos, y gastos que debe pagar el consumidor para adquirirlos", dado que la orden iba también encaminada a informar en la plataforma el precio total del producto "sin que sea posible la modificación posterior al momento de aceptar la orden de compra dada por el consumidor; la orden impuesta se considera incumplida en la medida en que en los términos y condiciones (incluso después del ajuste), permiten la posibilidad

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante
formulación de cargos

del incremento de los precios de los productos y presumiendo además la manifestación de voluntad del consumidor de aceptar el precio adicional.

Al respecto, resulta pertinente citar, el aparte del ajuste referido por la investigada, a los términos y condiciones:

*"En caso de que un Aliado Comercial le cobre una tasa de servicio a Rappi para poder operar su negocio, los precios de los productos que comercializa el Aliado incrementarán. **Siempre que esto pase deberás aceptar el precio adicional.** Recuerda que Rappi no comercializa productos de sus Aliados Comerciales. En caso de requerir la factura de venta, deberás solicitarla al Rappitendero en el desarrollo de tu orden". (Negrilla fuera del texto original).*

10.1.5. La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en el numeral 7° de la parte resolutive de la Resolución N°. 40212 de 28 de agosto de 2019, ordenó a RAPPI S.A.S., lo siguiente:

"7. INSTAR a RAPPI S.A.S. para que en los acuerdos de cooperación celebrados consus aliados comerciales, se establezca de manera clara la intervención de cada uno de los suscriptores del acuerdo, frente a la efectividad de la garantía".

La investigada indicó que la Superintendencia de Industria y comercio carece de facultades para instar a Rappi a modificar sus acuerdos comerciales que no se rigen por el Estatuto del Consumidor. Así mismo aclaró que los aliados comerciales son quienes comercializan los productos a través de la plataforma y son los directos responsables por la garantía de los productos y de emitir la factura correspondiente.

Indicó que **RAPPI S.A.S.** establece en los acuerdos ya implementados con sus aliados comerciales, la forma en la que opera la efectividad de la garantía, con la siguiente estipulación:

*"El **ALIADO COMERCIAL** se compromete a otorgar al Usuario/Consumidor las garantías de los productos del **ALIADO COMERCIAL** adquiridos por los Usuarios/Consumidores por medio de la Plataforma Rappi".*

Al respecto, esta Dirección considera que la orden impartida no fue cumplida, en atención a que de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae **solidariamente** en los productores y proveedores respectivos, y teniendo en cuenta que **RAPPI S.A.S.** funge como proveedor o expendedor de bienes y servicios a través de medios electrónicos, no puede exonerarse de la responsabilidad que le asiste respecto de la garantía.

En conclusión, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, considera respecto de las ordenes contenidas en los numerales 1,3, 4, 6 y 7 de la parte resolutive de la Resolución N°. 40212 de 28 de agosto de 2019, que **RAPPI S.A.S.** identificada con NIT. 900843898-9, presuntamente incumplió las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades otorgadas en los artículos 59 (numeral 9) y 61 de la Ley 1480 de 2011 y en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011.

DÉCIMO PRIMERO: Que los anteriores hechos encuentran soporte en los siguientes documentos, sin perjuicio de las pruebas que se alleguen durante la investigación:

11.1. Requerimiento efectuado a la investiga mediante radicado N°. 18-256766 de 3 de octubre de 2018. (folios 1 a 4).

11.2. Respuesta de la Investigada, mediante radicado N°. 18-256766-02 de 24 de octubre de 2018. (folios 6 a 13).

11.3. Memoria USB aportada por la investigada. (folio 14).

11.4. Queja presentada por la señora Carolina Herrera Small, mediante radicado N°. 18-247095 de 28 de septiembre de 2018. (folios 15 a 19).

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos

- 11.5. Comunicación enviada a la señora Carolina Herrera Small, mediante radicado N°. 18-247095 de 25 de octubre de 2018. (folios 20 a 23).
- 11.6. Queja interpuesta por la señora Laura Palacios, mediante radicado N°. 18-238879 de 21 de septiembre de 2018. (folios 24 a 29).
- 11.7. Comunicación enviada a la señora Laura Palacios, mediante radicado N°. 18-238879 de 14 de noviembre de 2018. (folios 30 a 33).
- 11.8. Queja presentada por la señora Alexandra Elías Salazar, mediante radicado N°. 18-282669 de 6 de noviembre de 2018. (folios 34 a 39).
- 11.9. Comunicación enviada a Alexandra Elías Salazar, mediante radicado N°. 18-282669 de 20 de noviembre de 2018. (folios 40 a 43).
- 11.10. Queja presentada por el señor Raúl Alfonso Rojas Ramírez, mediante N°. 18-265955 de 12 de octubre de 2018 (folios 44).
- 11.11. CD aportado por el señor Raúl Alfonso Rojas Ramírez (folio 45).
- 11.12. Comunicación enviada al señor Raúl Alfonso Ramírez, mediante radicado N°. 18-265955 de 20 de noviembre de 2018. (folios 46 a 47).
- 11.13. Queja interpuesta por el señor Michael Steven Medina Guerrero, mediante radicado N°. 18-282779 de 6 de noviembre de 2018 (folios 48 a 51).
- 11.14. Comunicación enviada al señor Michael Steven Medina Guerrero, mediante radicado N°. 18-282779 de 20 de noviembre de 2018 (folios 52 a 59).
- 11.15. Visita a aplicación de comercio electrónico (folios 60 a 70).
- 11.16. Visita a página web. (folios 102 a 103).
- 11.17. Resolución N°. 40212 de 28 de agosto de 2019. (112 a 132 folios).
- 11.18. Escrito con radicado N°. 18-256766-00032, de 9 de octubre de 2019, con anexo de 1 CD. (folios 226 a 237).
- 11.19. Informe de visita radicado mediante radicado N°. 18-256766-00033 de 11 de octubre de 2019, con 2 CD. (folios 238 a 240).

DÉCIMO SEGUNDO: Que en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección encuentra mérito para formular cargos en contra de **RAPPI S.A.S.**, identificada con NIT 900843898-9, por la posible inobservancia a las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades otorgadas en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 y en los artículos 59 (numeral 9) y 61 de la Ley 1480 de 2011.

DÉCIMO TERCERO: Que de encontrarse probado el incumplimiento de las normas establecidas en el Estatuto del Consumidor – Ley 1480 de 2011- y de no estar en curso de una causal de exoneración de responsabilidad, se le impondrán las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, que señala 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:

- 1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.*
- 2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;*

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos

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

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

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

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

Quando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción (...).

De igual manera y en caso de ser necesarias esta Dirección impartirá la orden referida en el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, esto es:

"Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia De Industria y Comercio.

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

(...)

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

(...)"

DÉCIMO CUARTO: Que el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 define que "En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo..." motivo por el cual la presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento especial establecido en los artículos 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR investigación administrativa mediante la presente formulación de cargos en contra de **RAPPI S.A.S.**, identificada con NIT 900843898-9, por la posible inobservancia a las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades otorgadas en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 y en los artículos 59 (numeral 9) y 61 de la Ley 1480 de 2011.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a **RAPPI S.A.S.**, identificada con NIT 900843898-9, un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el inciso 3 del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, informándole que el expediente se encuentra a disposición en las oficinas de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, ubicada en la carrera 13 N.º 27 – 00, piso 4 de la ciudad de Bogotá, con el fin de que puedan revisar la información recaudada por esta Autoridad.

60028---

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante
formulación de cargos

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta Resolución al Representante legal o a quien haga sus veces de **RAPPI S.A.S.**, identificada con NIT 900843898-9, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá D. C.,

10.5 NOV 2019

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,



PAOLA ANDREA PÉREZ BANGUERA

NOTIFICACIONES

Investigada: RAPPI S.A.S.
Identificación: NIT 900843898-9
Representante Legal: FELIPE VILLAMARIN LAFAURIE
Identificación: C.C. N.º 1136881540
Dirección de Notificación judicial: Calle 93 No. 19 -58
Ciudad: Bogotá, D.C.
E-mail de notificación judicial: felipe@rappi.com

Apoderado: José Miguel de la Calle Restrepo
Identificación: C.C. N.º. 80.417.606 de Usaquén
Tarjeta profesional: N.º. 66.218 del Consejo Superior de la Judicatura.
Dirección de notificación: Avenida Calle 92 N.º. 11-51 piso 4
Ciudad: Bogotá D.C.
E-mail de notificación: jose.miguel.delacalle@garrigues.com y Alejandro.acevedo@garrigues.com

Elaboró: YLAG
Revisó: PAPB
Aprobó: PAPB