

MULTAS SUPERINTENDENCIA INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC SARO

Por: Ing. Henry Wilson González B. Noviembre-2020

El pasado mes de octubre del presente año, La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad nacional de protección al consumidor, impuso a la empresa RAPPI S.A.S. una multa de \$1.755 millones por violación a las normas de protección al consumidor que regulan la calidad en la prestación del servicio, la información mínima, la información pública de precios, la publicidad engañosa, la disponibilidad de vueltas correctas, las cláusulas abusivas, las obligaciones legales que surgen con ocasión del desarrollo de ventas a distancia y el comercio electrónico.

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) también emitió una sanción de \$983 millones, contra la compañía de telecomunicaciones Claro, debido a que se comprobó que Claro no realizó la terminación del servicio en 3.416 casos dentro del ciclo de facturación correspondiente.

Otro aspecto tenido en cuenta como base de esta sanción fue el relacionado con el envío de información inexacta sobre las reclamaciones, pues informó a esta autoridad que durante el primer semestre del año 2018 recibió un total de 4.611 quejas relacionadas, mientras que al Ministerio de las TIC le reportó 28.060 casos durante el mismo periodo.

De otra parte La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) confirmó sanciones a Tecnoquimicas S.A., Productos Familia S.A., Colombiana Kimberly Colpapel S.A., cada una con una multa de \$68.945 Millones, a lo que se le llamo “El Cartel de los pañales” Cobijo la sancionó de forma independiente a 16 altos directivos de las empresas, multas estas últimas que ascienden a una suma superior a \$1.969 millones de pesos. Estas sanciones a personas naturales en nombre propio van desde un máximo de 375 millones al ejecutivo más alto y la mínima fue de 17 millones. En total la sanción llego a la suma global de \$208.805. Millones.

Otra de las empresas que fue sancionada fue la compañía Movistar con una multa de \$263.349.372 debido a violaciones a la Ley de habeas data por consultar el historial creditico de un ciudadano con fines comerciales y de venta, sin el debido consentimiento del titular de la información.

En este mismo sentido fue sancionada a la central de información financiera – CIFIN por incluir información que no era de carácter financiero de 288.753 colombianos.

Tres empresas involucradas en lo que fue denominado como “El Cartel de la boletería” fueron sancionadas con una multa que asciende a la suma de \$18.000 Millones. Estas empresas fueron: La Federación Colombiana de Fútbol – FCF, Ticket Ya y Ticketshop. Todo obedece a la venta y reventa de la boletería para los

partidos de fútbol, como local de la Selección Colombia en las eliminatorias al Mundial de Rusia del año 2018.

En el histórico de las empresas sancionadas en el año 2008 por la SIC fueron sancionadas con una multa de \$923 Millones a la empresa Argos, más \$138 millones a su representante legal del momento, por supuestamente haber integrado junto con las empresas Holcim, y Cemex un “Cartel del cemento” para fijar precios a su conveniencia del cemento gris Pórtland tipo 1.

Finalmente en los últimos cinco años la SIC ha sancionado a varias empresas entre ellas almacenes de cadena colombianos por vulnerar los derechos de los consumidores, entre estas sanciones se pueden mencionar a: Alkosto con una multa por valor de \$781 millones, y Cencosud por la misma suma. Vehículos Autogermana con \$699 millones y la comercializadora de la marca Ford con \$700 Millones por no haber cumplido con requerimientos puntuales de protección al consumidor.

Otras compañías incluidas en este resumen están: Ticketshop con \$624 Millones, AR Construcciones con \$554 millones, Autopartes Fanalca con \$500 millones, Praco Didacol con \$499 millones y finalmente Credivalores con \$468 millones, solo por mencionar algunas de todas las sancionadas.

Por todo lo anterior se hace imprescindible sancionar de forma inmediata la implementación del SARO - sistema de administración del riesgo operativo en el sector real a fin de diseñar y construir modelos estándar que permitan establecer en cada compañía los riesgos operativos a los que están expuestos, construir la matriz de riesgo y por consecuencia natural una matriz de controles que permita mitigar estos riesgos y no terminen afectando el margen de solvencia de las compañías.