

SUPERINDUSTRIA SANCIONA A DUEÑOS DE KFC POR FALTA DE CALIDAD EN EL SERVICIO POSVENTA Y POR INCUMPLIR OBLIGACIONES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Bogotá D.C., 23 noviembre de 2022. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad nacional de Protección al Consumidor, sancionó a **INVERSIONES INT COLOMBIA S.A.S.** con una multa de **\$160.000.000.**, (ciento sesenta millones de pesos) luego de que determinara que la empresa incurrió en fallas en la calidad del servicio posventa, como consecuencia de la no entrega, la entrega tardía, en mal estado y/o incompleta de los pedidos realizados por los consumidores, afectando la calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

La Superintendencia de Industria y Comercio a través de un procedimiento administrativo sancionatorio analizó una muestra extraída de las dos mil ciento diecisiete (2.117) peticiones, quejas y reclamos radicadas por los consumidores entre el 1 de enero y el 25 de octubre de 2020, y pudo determinar que en múltiples oportunidades la sociedad dio por finalizados los pedidos en su aplicación sin haber realizado su entrega efectiva; además, se pudo evidenciar que en algunos eventos, aun cuando sí se dio la entrega, ésta fue realizada de manera tardía en relación con los términos inicialmente informados.

También se encontraron algunas quejas por productos que no cumplían las expectativas de los consumidores, al no reunir las condiciones de calidad esperadas, así como entregas incompletas, quedando como faltantes algunas porciones, papas, churros, "popcorn", bebidas, ensaladas, salsas, productos de cortesía y de promociones ofrecidas, entre otros.

En el curso de la investigación, esta Autoridad verificó la página web <https://www.kfc.co/> y pudo verificar que omitió incluir dentro de ella las condiciones generales de los contratos de manera fácilmente accesible y disponible para su consulta, impresión y descarga antes y después de realizada la transacción comercial. Asimismo, se evidenció que la información que proporcionaba la sociedad sobre sus datos de identificación era insuficiente en la medida en que no incluyó su Número de Identificación Tributaria – NIT.

Además, se encontró que pese a que la plataforma de comercio electrónico contaba con un mecanismo para que los consumidores pudieran radicar sus peticiones, quejas y reclamos, éste no cumplía con todas las exigencias normativas al no permitir que se tuviera constancia de fecha y hora de radicación, así como tampoco contaba con un sistema para su posterior seguimiento.

Finalmente, también se pudo determinar que para la fecha de inicio de la investigación la página web objeto de la visita administrativa no contaba con el enlace alguno que remitiera al sitio web de esta Entidad en su rol de protección al consumidor.

Contra la decisión proceden los recursos de reposición y apelación.

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

