

SUPERINDUSTRIA SANCIONÓ A PROPIETARIOS DE BRUNATI, POR INFORMACIÓN ENGAÑOSA, INCUMPLIMIENTOS EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA, GARANTÍA LEGAL, ENTRE OTRAS VULNERACIONES A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

- ***Las multas a Merek S.A.S. y Pamiruti S.A.S., propietarias de la empresa de muebles Brunati, ascienden a los \$700.000.000 y \$550.000.000 respectivamente.***
- ***El incumplimiento de la garantía legal, el no brindar información clara, veraz, oportuna de los bienes y servicios ofrecidos e incumplir con el régimen de promociones y ofertas son algunos de los factores que motivaron la sanción.***
- ***Dentro de las investigaciones la SIC pudo establecer que las empresas incumplían con los tiempos de entrega de sus productos y realizaban reprogramaciones hasta por un año.***

Bogotá D.C., 15 de diciembre de 2022. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor sancionó a **MEREK S.A.S.** y **PAMIRUTI S.A.S.**, propietarias de **BRUNATI** con multas que suman **\$1.250.000.000**.

La decisión en contra de **MEREK S.A.S.** se adoptó luego de analizar una muestra extraída de las peticiones, quejas y reclamos radicadas ante la empresa investigada, así como las denuncias allegadas a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio y las visitas administrativas practicadas a cuentas en diferentes redes sociales, donde se pudo evidenciar que la sociedad incumplió con los tiempos de entrega inicialmente informados en sus establecimientos, procediendo a realizar múltiples reprogramaciones y haciendo que los consumidores tuvieran que esperar hasta más de un año para obtener sus bienes o la devolución del dinero.

En la misma línea, se encontró, a partir de dicha visita administrativa y del estudio de las facturas de venta aportadas por la investigada, que ésta no dio cabal cumplimiento a la garantía legal a la cual se encuentra obligada en virtud del artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 e impuso una limitación frente a esta de manera que solo pudieran acceder los consumidores que se encontraran en ciudades con puntos de venta físicos.

Así mismo, a partir de la visita administrativa realizada a la página web <https://brunaticasa.com/> se verificó que la sociedad suministró a los consumidores información que no resultó veraz, clara, suficiente, comprensible ni precisa con relación a los productos catalogados como de "Entrega inmediata", comoquiera que se etiquetaron varios productos bajo esta categoría pese a que realmente

la entrega no se daba en el mismo instante de la compra sino hasta quince días después de ésta.

La anterior situación se registró también en lo informado en la página web, donde manifestaban una afectación en los tiempos de entrega como consecuencia de la llegada del virus COVID-19. En la medida en que se constató que para octubre de 2020, fecha de la visita, **MEREK S.A.S.** tenía dispuesto un aviso según el cual los días de entrega comenzarían a regir a partir de la autorización del gobierno para la activación de las fábricas, pese a estar autorizada desde el 6 de mayo de 2020 en virtud del Decreto 636 de 2020, por lo que la información no fue veraz, clara ni suficiente y, por el contrario, pudo dar lugar a confusión por parte de los consumidores.

En materia de comercio electrónico se pudo advertir, que la sociedad omitió informar lo relativo a tamaño, las medidas, materiales, origen y el peso de sus productos, los tiempos de entrega para ciudades diferentes a Bogotá, Cali y Medellín, y las condiciones generales de los contratos que se pueden celebrar a través de la página web, al tiempo que omitió incluir un mecanismo para la constancia de fecha y hora de radicación de PQR e incorporar enlace visible para que los consumidores pudieran ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

De otro lado, la decisión también se adoptó en contra de **PAMIRUTI S.A.S.** luego de adelantar el correspondiente procedimiento administrativo sancionatorio en el que, a partir de la visita administrativa realizada por esta Autoridad a diferentes perfiles en múltiples redes sociales, se determinó que la sociedad también incumplió con los tiempos de entrega informados para los productos adquiridos en sus establecimientos BRUNATI BOGOTÁ y BRUNATI CALI.

Finalmente, a partir de la visita administrativa efectuada por la SIC en el establecimiento BRUNATI BOGOTÁ, de su propiedad, se demostró que la sociedad suministró información engañosa con relación a los productos etiquetados con el sello de "*Entrega inmediata*"; toda vez que la entrega tampoco se efectuaba en el instante mismo de la compra sino hasta 5 días después, pudiendo dar lugar a confusión por parte de los consumidores.

Contra el acto administrativo sancionatorio procede recurso de reposición ante quien profirió la decisión y/o el de apelación ante la Delegada Para la Protección del Consumidor.

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