La Superintendencia de Industria y Comercio garantiza los derechos de las y los consumidores de los establecimientos de comercio Cromantic.

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor sancionó a la sociedad Prosalon Distribuciones S.A.S., propietaria de los establecimientos Cromantic, con una multa de \$589.614.080 por infracciones al régimen de protección al consumidor.

Imagen promocional de "CROMANTIC" con un mazo de juez y productos de belleza.

Bogotá D.C., 22 de julio de 2025. La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, determinó que la sociedad Prosalon Distribuciones S.A.S. vulneró los derechos de las y los consumidores que acudieron a la página web y a los establecimientos físicos de Cromantic. Después de haber adelantado tres averiguaciones preliminares y una inspección en el sitio web de esta sociedad, la Dirección encontró que Prosalon incurrió en las siguientes irregularidades:

En los eventos en que las y los consumidores buscaban hacer efectiva la garantía de los productos, Prosalon no expidió las constancias de recibo y reparación de estos.

Prosalon condicionó el ejercicio del derecho de retracto a la entrega de la factura original de compra del producto o del documento que acreditara que este fue adquirido a través de canales no presenciales.

En distintas campañas promocionales adelantadas en su página web, Prosalon omitió información sobre las condiciones de tiempo, modo y otros requisitos para acceder a los incentivos.

En su sitio web, la sociedad investigada no suministró información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada en relación con las características esenciales del producto “Labial Maybelline Superstay Matte Ink Philosophie”.

Con esta decisión, la Superintendencia reafirma su compromiso en la protección de los derechos de las y los consumidores en la comercialización de productos de consumo masivo en sectores en crecimiento que demandan un constante monitoreo por parte de la autoridad de consumo. Es importante recordar que, según cifras de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), la industria cosmética y de cuidado personal representa el 3% del PIB nacional, lo que permite evidenciar una tendencia de consumo creciente de los productos cosméticos y de cuidado personal en el mercado colombiano.

Así, la SIC del Cambio continuará velando por el respeto de las reglas aplicables a la garantía legal, el debido ejercicio a los derechos de las y los consumidores, el uso responsable de la publicidad y la consolidación de un comercio físico y electrónico transparente.

Contra el acto administrativo sancionatorio procede el recurso de reposición ante la directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y de apelación ante la superintendente delegada para la Protección del Consumidor.