

MIÉRCOLES, 20 DE MAYO DE 2020

<https://www.asuntoslegales.com.co/consumidor/como-puede-reclamar-ante-la-superindustria-si-su-domicilio-no-llego-a-tiempo-3006908>

Asuntos Legales, noticias legales, financieras y empresariales de Colombia y el mundo.

CONSUMIDOR

Cómo puede reclamar ante la Superindustria si su domicilio no llegó a tiempo



Daniel Rojas Castañeda - drojas@larepublica.com.colunes, 18 de mayo de 2020

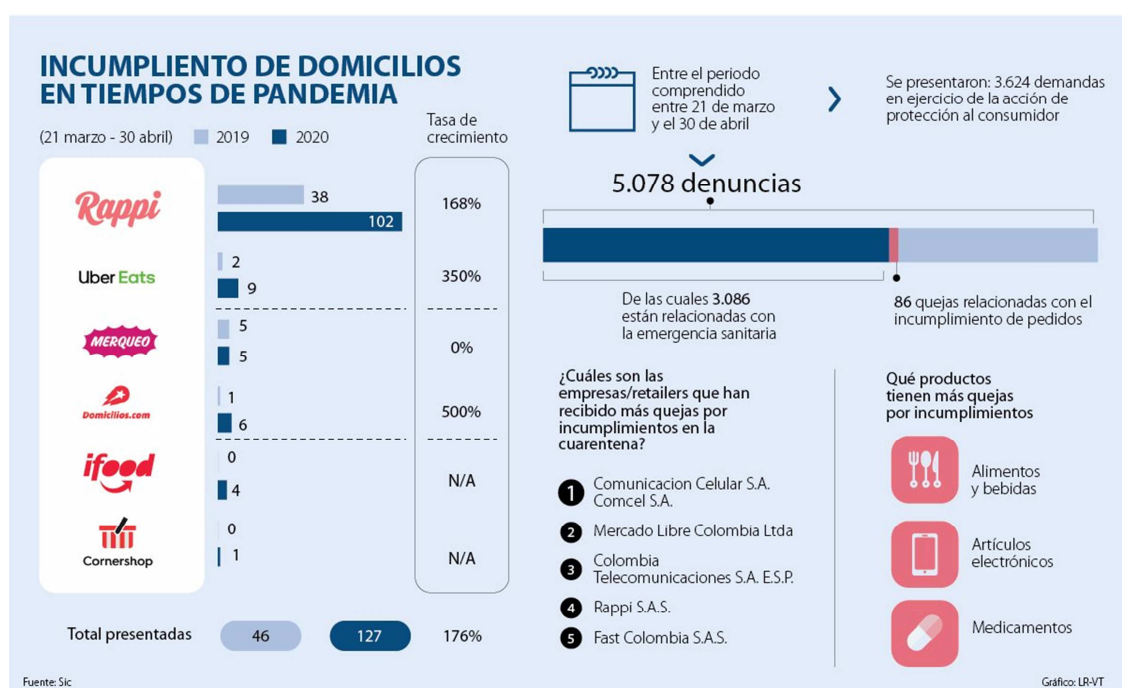
La plataforma Rappi ya ha recibido 102 demandas durante la cuarentena por parte de los consumidores

Tras lo ocurrido en el Día de la Madre donde los domicilios no dieron abasto para la cantidad de clientes que querían sus pedidos y muchos consumidores se quejaron de los tiempos de entrega, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) anunció que investigará a varias plataformas que prestan estos servicios

como Rappi, Uber Eats, Ifood y Domicilios.com, con el fin de verificar el cumplimiento de los derechos de los consumidores.

En total, la Dirección de Investigación de Protección del Consumidor ha recibido 5.078 denuncias en el periodo comprendido entre el 21 de marzo y el 30 de abril, de las cuales 86 quejas están relacionadas con el incumplimiento de pedidos.

El superintendente Andrés Barreto explicó que si es uno de los usuarios que no recibió su producto en el tiempo correspondiente o directamente no le llegó, en principio puede presentar su reclamo directamente al proveedor o vendedor que debe tener a su disposición un canal efectivo de atención, por el cual se le debe dar respuesta inmediata o en un plazo máximo de 15 días hábiles.



“Si eso falla, y el proveedor o el vendedor no le da una respuesta satisfactoria o efectiva ya con esa reclamación puede acudir a la SIC con el fin de presentar su queja”, aseguró Barreto.

El informe también reveló que en el mismo periodo se presentaron 3.624 demandas en ejercicio de la acción de protección al consumidor. No obstante, muchas de estas pueden no estar asociadas con incumplimientos por la adquisición de bienes y servicios durante la cuarentena.



ALFREDO JARAMILLO

SOCIO FUNDADOR DE JARAMILLO ABOGADOS

“Cuando se vulnera un derecho al consumidor pero cobraron el dinero, este puede elegir denunciar o demandar, previa reclamación directa”.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recibieron 127 demandas contras diferentes empresas de servicios de domicilios o pedidos por medio de aplicaciones entre las cuales se encuentran: Rappi, con 102 y quien tuvo una tasa de crecimiento de 168% frente al mismo periodo del año anterior; seguida de Uber Eats, con nueve; Merqueo, con cinco; Domicilios, con seis; lfood Solutions, con cuatro; y Cornershop Colombia, con una.

De esta manera, es importante resaltar que denunciar y demandar no es lo mismo. El propósito de una denuncia es que los ciudadanos puedan informar a la autoridad la ocurrencia de un delito, con el que se busca proteger el interés general de un colectivo de consumidores.

Es importante que un consumidor tenga en cuenta claramente los hechos para presentar su denuncia, por ejemplo: mi pedido nunca llegó y me cobraron el valor, se tardaron en la entrega más de lo debido y no me dieron respuesta o, me cobraron una suma mayor a la establecida. También debe tener claridad del lugar y la fecha en que ocurrió.

Por otro lado, una demanda es cuando se quiere resarcir un perjuicio particular. Es algo por el cual un consumidor considera que a razón de algo se pudieron ver afectados sus derechos. La misma se presenta ante un juzgado competente con el fin de iniciar un proceso judicial y se busca con ella el cambio o reparación de un bien o la devolución del dinero.

Entre las categorías de productos sobre las cuales los consumidores presentaron un mayor número de quejas por incumplimiento fueron: sin especificar (45); relacionadas con la salud (15); alimentos (seis) y electrodomésticos (cinco), entre otros.

Dependiendo de cualquiera de los casos que se presenten en la entrega de su domicilio se puede realizar la denuncia o demanda a través de la página web anexando una serie de documentos que la respalden. Consultar periódicamente el estado de su solicitud; presentar respuesta de manera oportuna en caso de que se considere necesaria información adicional y notificarse de la decisión final.

Los usuarios que se vean afectados por los incumplimientos de las empresas podrán aplicar a los dos mecanismos sobre la misma situación, ya que uno está determinado a presentar pretensiones particulares, mientras que el otro se hace cuando se considera que se presentó una violación que afecte el interés general.