

CONSUMO NOTICIA

# A Rappi le pasan factura por incumplimientos

La Superintendencia de Industria y Comercio formuló pliego de cargos a la plataforma por no acoger sus recomendaciones para la operación.



ILUSTRACIÓN EL COLOMBIANO

**1.000**

millones de dólares invirtió Softbank en la empresa de origen colombiano.

Por NATALIA CUBILLOS MURCIA

¿Ha sentido que Rappi no es claro sobre el precio de los productos ofrecidos y los que se facturan, que no le responde satisfactoriamente si tiene una queja de su producto o que sus requerimientos se embolatan y nadie le da razón de cómo avanza?

Estas son algunas de las inquietudes que la Superintendencia de Industria y Comercio considera que no han sido atendidas por la aplicación de domicilios y es la razón por la cual realizó una apertura de cargos a la compañía. Es decir, abrió una investigación formal por incumplimientos en "las órdenes impartidas" por la autoridad a través de la Resolución No. 40212 de 28 de agosto de 2019.

Esto quiere decir que antes de abrir una investigación formal la entidad entregó instrucciones de qué hacer para cumplir y garantizar los derechos del consumidor y al hacer seguimiento sobre esto: "De siete órdenes que impusimos, cinco se incumplieron", explicó el superintendente Andrés Barreto.

**La motivación**

Los argumentos contemplan no tener un canal de Peticiones Quejas o Recursos (PQR) para los consumidores, la falta de claridad en los términos y condi-

ciones sobre la solidaridad entre Rappi y los comercios proveedores ante algún requerimiento, así como en los precios que pueden variar a través del tiempo, sin darle garantías a los consumidores de su estabilidad.

Sobre este asunto la compañía expidió un comunicado de prensa en el que asegura que no ha sido notificada de la decisión, y aclaró que su operación trata del "encuentro entre usuarios consumidores con aliados comerciales y/o rappideros".

Además, Rappi dice que el servicio al cliente se ha robustecido con un equipo de al menos 1.200 personas "que gestiona todas las solicitudes las 24 horas de los 7 días a la semana", lo que implica la solución de 85 % trámites en menos de 24 horas "un tiempo que en la industria está en cerca de cinco días".

Sea como fuere, estos casos tocan a lectores de EL COLOMBIANO. Entre 1.113 participantes en twitter, 52 % se sienten vulnerados por la plataforma y 48 % no.

Como respuesta a esta encuesta, Paula Montero (@paulamonterog) aseguró que Rappi le prometió un envío gratis que no llegó con esta promesa porque ella no podía probar la oferta.

En otro caso Saimon (@Sai-

monGir) sostuvo que "No devuelven nunca el dinero, aunque haya sido error de ellos". Incluso, hay historias en las que se denuncia que a los usuarios se les debitó más de una vez el valor de su pedido, como el de Jorge Cadavid (@jicadavid).

¿Qué ocurrirá entonces? Con esta formalización del proceso, deviene que la aplicación se defiende en el proceso. De hallarse responsable cada conducta podría acarrearle sanciones de 1.000 salarios mínimos, es decir, 828,1 millones de pesos se pueden imponer por cada incumplimiento de las órdenes impartidas.

Otro es el proceso por efectivamente incumplir el estatuto del consumidor, en el que las sanciones máximas son de 2.000 salarios mínimos, es decir 1.656 millones por conducta.

**¿A cambiar normas?**

Para Juan Guillermo Ortiz, director jurídico de Ortiz Abogados, la respuesta es negativa: "la novedad de las plataformas que conectan usuarios con proveedores de productos y servicios, no debería ir más allá de la conectividad misma, de manera que deben ser estas quienes se ajusten a los parámetros legales vigentes y no las normas quienes se adecuen a estas (las plataformas)".

**PARÉNTESIS**

**UNA EMPRESA CON ALTO CRECIMIENTO**

Rappi nació en 2015 con el fin de solucionar problemas rutinarios de las personas y, con solo tres años de operación, fue clasificada como la empresa Unicornio del país, esto significa que alcanzó un valor de 1.000 millones de dólares en 2018. El camino no fue fácil, requirió inversiones de Silicon Valley, de acuerdo con el artículo publicado en la Revista A de la Andi por Simón Borrero, su CEO en 2016.

De hecho, el jurista reconoce que el estatuto de protección al consumidor es "bastante completo en el sentido de resultar garantista de los derechos de los consumidores para la generalidad de los mercados, inclusive aquellos que implican operaciones o transacciones de comercio electrónico".

Otra es la opinión que se tiene desde el ecosistema de innovación, María Lilianna Gallego, directora de la incubadora de empresas Creame, quien considera que el Estatuto del Consumidor debe ponerse a tono con las dinámicas de estos emprendimientos y acompañar estos procesos con flexibilidad (ver Paréntesis).

"Hoy los consumidores no sabemos cuáles son nuestros derechos y deberes en una economía que no está legislada", aseguró. Esto debido a que el modelo de negocio está en "diseño y construcción (...) no se trata de estar contra la ley, sino revisarla", dijo.

Y concluyó: "los modelos de negocio de hoy no son los de mañana ni los de ayer. Todos debemos aportar al cambio, sobre todo los consumidores como validadores de estas empresas que transforman la manera de adquirir" ■

**EN DEFINITIVA**

Rappi es la empresa colombiana considerada "unicornio" que hoy es confrontado por su modelo de negocio en temas laborales, de manejo de datos y del servicio al consumidor.

**NOTAS ECONÓMICAS**

**\$35.419**

millones de pesos recibirá EPM por la subasta (etapa2) de las acciones en Gas Natural de Oriente.

**NORMATIVA**

**LISTO CONPES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL PAÍS**

En este se tienen previstas inversiones por 124.971 millones de pesos a 2022, para que las empresas alcancen "mayores niveles de competitividad a través de la innovación", aseguró el MinTIC. Esto prevé trabajar en la eliminación de brechas del conocimiento, prevé alianzas internacionales, entre otros.

**CONSUMO**

**BUEN DESEMPEÑO DEL COMERCIO EN NOVIEMBRE**

Así lo confirmó la encuesta a 500 afiliados de Fenalco en la que 41 % asegura que las cantidades físicas vendidas aumentaron, mientras 20 % sostuvo que hubo una disminución. Además los consultados prevén que el tercer trimestre crecerá 3,4 %, y que el año finalice con un alza de 3,2 %.

**PETRÓLEO**

**ECOPETROL Y OXI CIERRAN ACUERDO DE INVERSIÓN**

La transacción anunciada el 31 de julio de este año se prevé para el desarrollo de fracking para operar en 97.000 acres de la cuenca Premian, en Texas, Estados Unidos. El acuerdo se cerró por 1.500 millones de dólares y ya tiene taladros en operación, y espera cerrar con cuatro, según reportó la empresa.

**DIVISAS**

**UN DÓLAR EQUIVALE HOY A 3.384,21 PESOS, SUBIÓ \$43,02**

Si bien durante la jornada en la Bolsa de Valores de Colombia, el dólar tocó los 3.441,88 pesos, debido al nerviosismo entre China y Estados Unidos, la Tasa Representativa del Mercado cerró en \$3.384,21, subió \$43,02; esta última es la medida de referencia para las transacciones en esa divisa.