

Bogotá D.C.
3100

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 22-039592- -00002-000
DEP: 3100 DIRINVESTPROTEC
TRA: 187 PROTECONSU
ACT: 456 SOLICITINFOR

FECHA: 2022-06-28 21:14:55
EVE: 328 DENUNCIAS
FOLIOS: 3

Señor (a) (es)

ANDRES FELIPE AREVALO MOGOLLON

ANDRESFELIPE.AREVALO@OUTLOOK.COM

Asunto: Radicación: 22-039592- -00002-000
Trámite: 187 PROTECCION DEL CONSUMIDOR
Evento: 328 DENUNCIAS
Actuación: 456 SOLICITUD DE INFORMACI
Folios: 3

Respetado (a) (s) señor (a) (es)

Para efectos de dar trámite a una averiguación preliminar y de conformidad con las facultades asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio por el Decreto 4886 de 2011 y la Ley 1480 de 2011, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le ordena lo siguiente:

1. Indicar el objeto social de THIS IS FOREVER CHIC.
2. Enlistar los productos y/o servicios que comercializa en el establecimiento de comercio THIS IS FOREVER CHIC.
3. Allegar la totalidad de piezas publicitarias por medio de las cuales ofrece los servicios de tintura y balayage, (En adelante el producto), indicando la frecuencia, los medios a través de los cuales se anuncia y última fecha de emisión de las mismas.
4. Señalar cuál es el procedimiento de garantía que se sigue cuando el producto es llevado al establecimiento por fallas en la calidad, idoneidad y seguridad.
5. Informar a través de qué medios se informa a los consumidores acerca del procedimiento de garantía del producto en mención. (Aportar las pruebas que sustenten su respuesta).
6. Manifestar los términos de garantía ofrecidos sobre el producto.
7. Allegar copia de diez (10) comprobantes de garantía emitidas en los últimos seis (6) meses, relacionadas con el producto

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación: Radicación: 22-039592- -00002-000 - 2022-06-28 21:14:55

8. Responder, respecto de las Peticiones Quejas y Reclamos presentadas ante la sociedad por inconformidades en relación con los servicios prestados (en adelante PQR's), la siguiente información:

- De qué medios o canales de atención disponen los consumidores para radicar las PQR's .
- Informar el procedimiento establecido por el establecimiento para tramitar las PQR's presentadas por los consumidores.
- A través de qué medios se informa la decisión de las PQR's. (Aportar pruebas que sustenten su respuesta).
- Cuál es el término establecido para dar respuesta a las PQR's.

9. Aportar la relación de peticiones, quejas y reclamos recibidos durante los últimos seis (6) meses, indicando para el efecto como mínimo lo siguiente:

- Fecha de radicación.
- Nombre del quejoso.
- Motivo.
- Trámite otorgado.
- Fecha de respuesta.

Finalmente, esta Dirección le advierte que de no suministrar a más tardar el día 2022-07-19, respuesta clara, completa, precisa y en español a cada uno de los literales de la presente orden, se impondrán las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011.

Al contestar, favor indicar el número de radicado señalado en el asunto. Para el efecto, y con ocasión a lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, deberá remitir su respuesta al correo electrónico contactenos@sic.gov.co.

Atentamente,

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación: Radicación: 22-039592- -00002-000 - 2022-06-28 21:14:55



FRM_SUPER

PAOLA ANDREA PREZ BANGUERA
DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Elaboró: PM
Revisó: PAOLA ANDREA PÉREZ BANGUERA
Aprobó: PAOLA ANDREA PÉREZ BANGUERA

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación: Radicación: 22-039592- -00002-000 - 2022-06-28 21:14:55

