

RAD: 22-039592- -00002-000 Bogotá D.C.

3100

DEP: 3100 DIRINVESTPROTEC

TRA: 187 PROTECONSU ACT: 456 SOLICITINFOR

FECHA: 2022-06-28 21:14:55 **FVF:** 328 DENUNCIAS

FOLIOS: 3

SUPERINTENDECIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Señor (a) (es) ANDRES FELIPE AREVALO MOGOLLON ANDRESFELIPE.AREVALO@OUTLOOK.COM

Radicación: 22-039592--00002-000 Asunto:

> Trámite: 187 PROTECCION DEL CONSUMIDOR

Evento: 328 DENUNCIAS

Actuación: 456 SOLICITUD DE INFORMACI

Folios:

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.

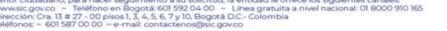
Finalmente, esta Dirección le advierte que de no suministrar a más tardar el día 2022-07-19, respuesta clara, completa, precisa y en español a cada uno de los literales de la presente orden, se impondrán las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1 del artículo 12 del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

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales



## 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

