

Bogotá D.C., 23, enero, 2025.

Señores,
INMOBILIARIA BARÚ S.A.S. “EN LIQUIDACIÓN”
REPRESENTANTE LEGAL
recepcion@rosales.com.co
Ciudad

Asunto: Radicación: 24-386181
Trámite: 187
Actuación: 456
Folios: 3

Respetados Señores:

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, modificado por el Decreto 092 de 2022, y la Ley 1480 de 2011, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le ordena lo siguiente:

1. Aportar el registro mercantil del establecimiento de comercio **PARQUEADERO** ubicado en Playa Blanca – Barú, en Cartagena – Bolívar, en adelante el establecimiento.
2. Informar de manera detallada qué clase de servicios se ofrecen en el establecimiento de comercio.
3. Adjuntar copia de los avisos publicitarios por medio de los cuales se ofrece el servicio de parqueo en el establecimiento.
4. Informar cuáles son las tarifas del servicio de parqueo que maneja en el establecimiento, indicando si las mismas incluyen IVA.
5. Informar si las tarifas de los servicios ofrecidas, para cada modalidad en que se presta el servicio de parqueadero, son visibles al público. (Anexar soportes de su respuesta).
6. Señalar a través de qué medios se informa a los consumidores sobre las tarifas del servicio de parqueo. (Anexar soportes de su respuesta).
7. Indicar si se expidió constancia de recibo del bien objeto de la prestación del servicio.
8. De ser afirmativa la respuesta anterior, anexar copia de diez (10) recibos entregados a los consumidores al momento de ingresar el vehículo al parqueadero y sus correspondientes facturas de la prestación servicio, emitidas en los últimos seis (6) meses.
9. Indicar qué medios utiliza el establecimiento, para verificar el estado de los vehículos al momento del ingreso. (Anexar soportes de su respuesta).
10. Informar en qué casos responde el establecimiento de comercio por daños o pérdidas del bien y/o sus elementos anexos o complementarios, indicando de qué manera se informa esta situación a los consumidores.



Superintendencia de Industria y Comercio

11. Informar si presta servicios complementarios al servicio de parqueadero, de ser afirmativa su respuesta, explicar en que consisten los mismos y el valor de cada uno de ellos.
12. Aportar los términos y condiciones de uso del parqueadero, indicando de forma detallada la manera en que se informan a los mismos a los consumidores. (Anexar soportes de su respuesta).
13. Responder, respecto de las Peticiones Quejas y Reclamos presentadas ante la sociedad lo siguiente: a) De qué medios o canales de atención disponen los consumidores para radicar las PQR's ante la sociedad. b) Informar el procedimiento establecido por la sociedad para tramitar las PQR's presentadas por los consumidores. c) A través de qué medios se informa la decisión de las PQR's. (Aportar pruebas que sustenten su respuesta). d) Cuál es el término establecido para dar respuesta a las PQR's.
14. Aportar la relación de peticiones, quejas y reclamos recibidas durante los últimos seis (6) meses, relacionado con el servicio de parqueadero, indicando para el efecto como mínimo la siguiente información:
 - a. Nombre del quejoso
 - b. Transcripción de la queja
 - c. Fecha de la queja
 - d. Transcripción de la respuesta
 - e. Fecha de respuesta

Para efectos de lo anterior, se concede un plazo máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir del recibo de la presente comunicación.

Al contestar, se solicita indicar el número de radicado señalado en el asunto. La respuesta se puede remitir al correo electrónico contactenos@sic.gov.co.

Al momento de enviar la información y en procura de evitar inconvenientes en la lectura o en la recepción de los archivos debido al tamaño de los adjuntos, se recomienda tener en cuenta lo siguiente:

- Para remitir documentos digitales usar el formato PDF, para imágenes el formato JPEG y para videos el formato MP4.
- Crear archivos pequeños que no superen los 20 Mb.
- En caso de necesitar remitir varios archivos y la suma de estos superen el límite de 25 Mb, enviar los archivos en correos por separado.
- No remitir la documentación a través de WeTransfer, ni con claves de acceso que restrinjan la visibilidad de la información.

Finalmente, esta Dirección le advierte que, de no suministrar respuesta clara, completa, precisa y en español de cada uno de los numerales de la presente solicitud, con los respectivos soportes, se adelantarán las actuaciones administrativas correspondientes por el incumplimiento de las normas de protección al consumidor, consagradas en el artículo 61 de





**Superintendencia de
Industria y Comercio**



la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, junto con las demás normas que la complementen, modifiquen o reglamente.

Atentamente,

NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ
DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Elaboró: Jennyson Cortés (JSRM)

Revisó: Paola Mena

Aprobó: Neyireth Briceño

