

Bogotá D.C.,

3100

Señores,

**AUTOS ITALIANOS DE COLOMBIA SA SUCURSAL COLOMBIA
REPRESENTANTE LEGAL**

info@aicol.co

Asunto: Radicado 26-294239

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. Proporcionar información detallada sobre las condiciones comerciales ofrecidas a los consumidores para adquirir los vehículos comercializados por la sociedad mediante sus diferentes concesionarios "FERRARI".
2. Aportar la totalidad de la publicidad emitida en los últimos seis (6) meses por medio de la cual la sociedad ofreció a los consumidores los vehículos que comercializa, indicando la frecuencia, los medios a través de los cuales se anuncia y última fecha de emisión de esta.
3. Informar si la sociedad mantenía o mantuvo una relación contractual con Ferrari North America, Inc., relacionada con la importación, distribución y/o comercialización de productos asociados a la marca Ferrari en Colombia. En caso afirmativo, indicar:
 - a. En qué consistía dicha relación contractual y cuál era su naturaleza jurídica.
 - b. Cuál fue la vigencia de la relación contractual, indicando exactamente su fecha de inicio y terminación. Allegar pruebas que permitan advertir su respuesta.
 - c. Señalar qué papel desempeñaba cada uno en la importación, distribución y comercialización de los productos asociados a la marca Ferrari, cuáles eran las responsabilidades y obligaciones que tenían frente al mismo, qué información brindó a los consumidores sobre el particular y de qué manera comunicó la misma. Allegar pruebas que permitan advertir su respuesta.
4. Indicar con detalle cuáles fueron las consecuencias derivadas de la terminación de la relación comercial con Ferrari North America, Inc. En particular, especificar si dicha situación afectó la comercialización de vehículos, su importación, distribución, nacionalización y/o entrega de los automotores, la gestión de órdenes de compra, la

atención de reclamos de los consumidores, entre otras. Allegar pruebas que permitan advertir su respuesta.

5. Indicar, respecto a la terminación de la relación contractual con Ferrari North America, Inc., cuáles fueron las medidas y protocolos implementados por la sociedad para garantizar el cumplimiento de las obligaciones previamente adquiridas con los consumidores, respecto de los vehículos vendidos y su oportuna entrega, órdenes de compra, entre otros. Allegar pruebas que permitan advertir su respuesta.
6. Indicar si la sociedad informó a los consumidores la terminación de la relación contractual con Ferrari North America, Inc., así como las consecuencias que dicha situación tendría frente a la comercialización de sus vehículos y la entrega de los mismos. En caso afirmativo, indicar cuáles fueron los medios utilizados por la sociedad para comunicar esta información y la fecha en que se brindó la misma. Aportar pruebas que permitan advertir su respuesta.
7. Indicar si, luego de haberse terminado la relación contractual con Ferrari North America, Inc., la sociedad continuó ofreciendo, promocionando o comercializando vehículos de la marca Ferrari, o recibiendo órdenes de compra o pagos de consumidores. En caso afirmativo, explicar cuáles fueron las razones y condiciones para realizar dichos negocios, qué información brindó a los consumidores sobre el particular y de qué manera. Allegar pruebas que permitan advertir su respuesta.
8. Indicar en qué consiste el procedimiento y cuál es el paso a paso para efectuar la separación de vehículos ofrecidos por la sociedad, qué información brinda a los consumidores sobre el particular y de qué manera. Allegar pruebas que permitan advertir su respuesta.
9. Indicar cuál es la información previa suministrada a los consumidores en relación con los tiempos de entrega de los vehículos que comercializa la sociedad. Así mismo, explicar si dichos tiempos variaron con ocasión de la terminación de la relación contractual con Ferrari North America, Inc. En caso afirmativo, indicar las razones de dicha variación, qué información brindaron a los consumidores sobre el particular y de qué manera. Allegar pruebas que permitan advertir su respuesta.
10. Informar cuál es el procedimiento utilizado por la sociedad para establecer los tiempos estimados en la entrega de los vehículos separados y/o adquiridos por los consumidores. Así mismo, detallar si el procedimiento utilizado para determinar dichos tiempos fue modificado con ocasión de la terminación de la relación contractual con Ferrari North America, Inc. En caso afirmativo, explicar en qué consistió la modificación, qué información fue suministrada a los consumidores sobre el particular y de qué manera. Allegar pruebas que permitan advertir su respuesta.
11. Explicar con detalle cómo procede la sociedad y cuáles son las soluciones brindadas a los consumidores en el evento que no sea posible entregar el vehículo en la hora y fecha indicada, con ocasión a la terminación de la relación contractual con Ferrari North America, Inc. Adjuntar pruebas que adviertan su respuesta.
12. Aportar en formato Excel la relación de personas que han solicitado la separación de los vehículos comercializados por la sociedad en los últimos seis (6) meses indicado, como mínimo, la siguiente información:

a. Nombre, identificación y datos de contacto del consumidor.

- b. Fecha en la que se realizó la separación del vehículo.
 - c. Fecha informada de entrega del vehículo.
 - d. Fecha en la que efectivamente se realizó la entrega del vehículo.
13. Aportar en formato Excel la relación de personas que hayan efectuado la separación de un vehículo con la sociedad y se les haya incumplido con la entrega del mismo, indicando, como mínimo, la siguiente información:
- a. Nombre, identificación y datos de contacto del consumidor.
 - b. Fecha informada de la entrega del vehículo.
 - c. Motivo por el cual no fue posible realizar la entrega del vehículo.
 - d. Solución brindada al consumidor afectado. Adjuntar pruebas que respalden su respuesta.
14. Allegar copia clara y legible de cinco (5) órdenes o documentos a través de los cuáles conste la separación de un vehículo efectuada y/o solicitada por los consumidores en los últimos seis (6) meses.
15. Aportar las peticiones, quejas y/o reclamos recibidos en el último semestre con ocasión a los tiempos de entrega de los vehículos que comercializa la sociedad, indicando: a) Nombre del quejoso, b) Fecha informada de la entrega del vehículo y fecha en que se materializó la entrega del mismo, c) Transcripción de la queja, d) Fecha de la queja, e) Transcripción de la respuesta y f) 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 como trámite referenciado. La respuesta se podrá radicar a través del siguiente enlace en la Sede Electrónica de la Superintendencia de Industria y Comercio:
<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/referenciado/>

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 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, el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, junto con las demás normas que la complementen, modifiquen o reglamenten

Atentamente,



NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ

DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Elaboró: AMNR (JSRM)

Revisó: TBR / DRG

Aprobó: NBR