

La SIC del Cambio sanciona a RAPPI S.A.S. por vulnerar los derechos de los consumidores e incumplir las instrucciones dadas por la autoridad de consumo

Bogotá D. C., 8 de abril de 2026. La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, sancionó a RAPPI S.A.S. (Rappi) con multas por un valor de **\$4.003.566.000**, tras evidenciar —en dos investigaciones administrativas independientes— múltiples vulneraciones a los derechos de los consumidores y el no cumplimiento de las instrucciones dadas por la autoridad.

Los principales hechos que motivaron esta decisión se exponen a continuación:

- **Problemas en la calidad del servicio.** La Dirección evidenció la entrega de productos en mal estado, incompletos, equivocados o fuera del tiempo informado. Asimismo, se identificaron fallas en la calidad e idoneidad del sistema de atención de peticiones, quejas y reclamos, el cual no garantizó respuestas oportunas ni de fondo a los consumidores. En varios casos, las solicitudes no fueron recibidas, tramitadas o resueltas, pese a que los usuarios permanecían durante largos periodos en el chat. Además, el sistema dificultó la comunicación directa con agentes de servicio al cliente debido a demoras, bloqueos o la limitación de respuestas a mensajes automáticos del asistente virtual (bot), lo que dejó insatisfechas las reclamaciones de los usuarios.
- **Incumplimiento de la garantía legal.** En la investigación administrativa, se comprobó que, en algunos casos, no se entregaron los productos adquiridos por los consumidores, vulnerando su derecho a recibir los bienes por los que pagaron.
- **Cobros sin autorización e información insuficiente sobre membresías.** La entidad detectó cobros relacionados con las membresías Rappi Prime y Rappi Pro sin que los consumidores hubieran dado su autorización o tuvieran conocimiento previo.
- **Falta de información sobre precios por unidad de medida (PUM).** En algunos productos ofrecidos en la página web y la aplicación móvil no se informó el precio por unidad de medida, lo cual limitó a los consumidores la posibilidad de comparar opciones y tomar decisiones de compra informadas.
- **Publicidad engañosa.** Se evidenció que el servicio “Turbo” fue promocionado con un tiempo de entrega de 10 minutos que, en varios casos, no se cumplía.
- **Información incompleta en promociones y ofertas.** Algunas promociones fueron publicitadas sin indicar condiciones esenciales como

vigencia, requisitos para acceder, porcentaje mínimo de descuento o número de unidades disponibles.

- **Inclusión de cláusulas abusivas.** Se identificaron cláusulas en los términos y condiciones que limitaban derechos como la garantía legal y el derecho de retracto, generando un desequilibrio injustificado en perjuicio de los usuarios.
- **Falta de un mecanismo adecuado para seguimiento de PQR.** La plataforma no cuenta con una herramienta que permita a los consumidores hacer seguimiento directo a sus peticiones, quejas y reclamos, obligándolos a usar otros medios como el correo electrónico.

Igualmente, la SIC evidenció que Rappi desatendió algunas de las órdenes previamente dadas mediante la Resolución No. 27648 de 2024, las cuales buscaban prevenir afectaciones a los derechos de las y los consumidores que acuden a esta plataforma.

Es importante recordar que, en los últimos cinco años, Rappi ha sido sancionada en tres ocasiones por infracciones al régimen de protección al consumidor. Dichas decisiones fueron confirmadas en las instancias de recurso. Esta reincidencia fue un factor relevante para determinar la gravedad de las multas impuestas.

Con esta decisión, la Superintendencia reafirma su compromiso con la protección de los derechos de los consumidores y con la promoción de un comercio electrónico transparente, en el que las personas puedan tomar decisiones informadas y ejercer sus derechos de manera efectiva. La SIC del Cambio continuará vigilando el cumplimiento de las normas relacionadas con la calidad de los productos y servicios, la garantía legal, la información al consumidor, las promociones y ofertas, y la exclusión de cláusulas abusivas.

Contra estos actos administrativos proceden los recursos de reposición ante la directora de investigaciones de protección al consumidor y de apelación ante el despacho del superintendente delegado para la protección del consumidor.