

Bogotá D.C.,

10

Asunto: Radicación: 17- 46495 -00002-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 8

Respetado(a) Señor (a):

[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad a través de su comunicación de fecha 22 de febrero de 2017 en la cual señala:

“El 12 de enero de 2013 hice una compra a CUPOMATIC, de una memoria USB de 64 gigas, desde el 25 de enero hice la primera petición para la entrega de la usb hasta el 6 de abril hice la ultima (sic) reclamación y esta es la hora que no he tenido ninguna respuesta. Este es uno de los mensajes que me envían y todavía no me resuelve nada. (...)

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en



tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

3.1 Derecho a la reclamación

La protección al consumidor es una exigencia constitucional plasmada en el artículo 78 de la Constitución Política, donde propende garantizar un derecho colectivo, íntimamente relacionado con derechos fundamentales de los integrantes del conglomerado, así lo expresa en su tenor la precitada disposición:

“La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”.

Y es que el derecho de consumo y la dignidad económica guardan una conexidad inseparable, generando de esta manera en las personas inmersas en relaciones de consumo la obligación de actuar con cautela, atendiendo las obligaciones legales y los deberes generales de conducta establecidos en el artículo 95 de la Carta Política.

Por su parte, el Legislador mediante el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 ha estipulado derechos en cabeza de los consumidores, para los efectos de lo consultado, tenga en cuenta lo dispuesto en el numeral 1.5 de la pre-citada norma:

“Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

(...)

1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

(...)”

Así las cosas, todo consumidor tiene el derecho de reclamar directamente ante el Proveedor/Productor con la finalidad de obtener respuesta a los requerimientos que pueden surgir en el marco de una relación de consumo, así mismo, es importante resaltar que todo requerimiento realizado tendrá que ceñirse a lo consignado como derecho fundamental en el artículo 23 de la constitución, que dicta lo siguiente:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

En esta misma línea, se ha reglado en la Ley 1755 de 2015, que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el ejercicio del derecho de petición ante particulares, al respecto en el tenor del artículo 32 señala la norma lo siguiente:

“Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.



Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se registrarán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

En consecuencia, las reclamaciones en las cuales la Ley no disponga otra cosa deberán registrarse por lo que se encuentra consignado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que determina, relativo a los términos de contestación, lo siguiente:

“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

En virtud de lo expresado, todo Productor/Proveedor deberá tener a disposición de los consumidores mecanismos efectivos para recibir peticiones, quejas o reclamos, con la finalidad de adecuar sus conductas al numeral 1.5 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, al artículo 23 de la Carta Política y lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Si una vez surtido el trámite anteriormente mencionado la respuesta es negativa o no hay contestación al Consumidor, este deberá acudir a un Juez de la Republica o, a prevención, a esta Superintendencia para iniciar las acciones jurisdiccionales a que haya lugar, con la finalidad de que este una vez evaluado el caso concreto dirima de fondo la “*litis*”.

Sin perjuicio de lo anterior, los Consumidores tienen a su disposición todos los mecanismos alternos de solución de conflictos (MASC), tales como la Conciliación, con la finalidad de evitar acudir a la jurisdicción y solucionar sus conflictos de manera directa con los Productores/Proveedores. Por otra parte, esta Superintendencia ha implementado una herramienta llamada SIC FACILITA, mediante la cual pone en contacto a los consumidores con los Productores/Proveedores para que estos directamente zanjen sus diferencias.

3.2 SIC facilita - mediación entre los consumidores y Proveedores

Sic facilita se trata de una herramienta virtual en donde esta Entidad actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor.

Una vez solicitada la mediación los proveedores y consumidores se reunirán a través de un chat dirigido por la Superintendencia de Industria y Comercio, con el objetivo de resolver problemas derivados de su relación de consumo, procurando lograr una solución rápida y eficaz sin necesidad de acudir a las instancias judiciales. Para acceder a este servicio usted deberá ingresar al siguiente link:

<http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/consumidor>

4. FACULTAD JURISDICCIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Una vez surtido el trámite de reclamación antes señalado, tenga en cuenta que esta Superintendencia cuenta con facultades jurisdiccionales para conocer de los asuntos relativos a los derechos subjetivos de los consumidores de forma individual.

En efecto, por disposición del artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene funciones de tipo jurisdiccional, en relación con las materias de protección al consumidor. Dispone el artículo:

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - B.O. (57) 397 0000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



“Artículo 24. Las autoridades administrativas a las que se refiere este artículo, ejercerán funciones jurisdiccionales conforme a las siguientes reglas:

1. La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre:

a). Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor.

b). Violación a las normas relativas a la competencia desleal (...).”

En consecuencia, cuando un consumidor considera que ha sufrido un daño de carácter particular por infracción de una norma sobre protección al consumidor, podrá adelantar ante esta Entidad la acción consagrada en el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480, a saber:

“Artículo 56. Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

(...)

*3. **Numeral corregido por el artículo 5 del Decreto 2184 de 2012.** El nuevo texto es el siguiente:> **La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor”.***

A efectos de esta competencia la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia, en única o primera instancia, **conoce a prevención, privativamente, de las demandas relacionadas con los temas mencionados en el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011**, es decir, las vulneraciones de derechos particulares que no pueden considerarse contenidos en dicho numeral serán competencia exclusiva de la rama jurisdiccional del poder público.

Si el consumidor decide promover una acción jurisdiccional de protección al consumidor en esta entidad, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Antes de presentar la demanda, debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor, para lo cual estos expedirán una constancia por escrito, la cual se debe anexar a la demanda. Como alternativa al cumplimiento de este requisito, el consumidor puede citar a una audiencia de conciliación al productor o proveedor, caso en el cual anexará a la demanda la constancia o el acta de conciliación.



2. La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el 58 de la Ley 1480 de 2011 en armonía con el artículo 82 del Código General del Proceso.
3. El proceso, que es de tipo verbal sumario, se rige por las reglas especiales consagradas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
4. La competencia para conocer de la acción de protección al consumidor es a prevención, por lo cual el consumidor podrá elegir si presenta la demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el artículo 24 del Código General del Proceso.
5. En caso de que la demanda sea de mínima cuantía, esto es, que las pretensiones no excedan de 40 salarios mínimos no se requiere de abogado. En caso de que las pretensiones sean superiores a ese valor, se requerirá de abogado. (Artículo 25 del Código General del Proceso).
6. Se debe presentar dentro del año siguiente al vencimiento de la garantía cuando se trate de la efectividad de la misma, o dentro del año siguiente a la terminación del contrato cuando se refiera a controversias contractuales, o en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación. (Numeral 3 artículo 58 Ley 1480 de 2011)

5. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar.

1. Es importante reiterar que un concepto **NO ES** el medio idóneo para responder situaciones de carácter particular como la planteada en la consulta, esto en procura del derecho al debido proceso y demás garantías constitucionales.
2. En aplicación de lo dispuesto en el numeral 1.5 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor, todo Consumidor tiene el derecho a presentar reclamaciones ante los Productores/Proveedores las cuales tendrán que atender, en términos generales, a las disposiciones que trae la Ley 1755 de 2015 relativo al término para contestar, sanciones por contestación tardía o no hacerlo, etc.
3. Esta Entidad ha dispuesto una herramienta tecnológica denominada SIC Facilita, la cual es una herramienta virtual en donde la Superintendencia actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor.
4. El legislador envistió a esta Superintendencia de función jurisdiccional para los temas que se encuentran consagrados en el numeral 3 del artículo 56 de la ley 1480 de 2011, en caso de que los hechos que fundan la eventual “Litis” no sean compatibles con las competencias otorgadas, el consumidor deberá acudir a la rama jurisdiccional donde un Juez de la Republica dirimirá el asunto.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/drupal/Doctrina-1>

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la ley 1755 de 2015, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Andrés Ortiz Vásquez
Revisó: Jazmín Rocío Soacha
Aprobó: Jazmín Rocío Soacha

